دنیای هنر

درآمدی بر

بازرسی
نظارت
ارزشیابی

نگارش :

آرین آرانی

کارشناس ارشد سنجش و اندازه گیری

بسم الله الرحمن الرحیم

در آمدی بر

بازرسی ، نظارت ، ارزشیابی

نگارش :

آرین آرانی

کارشناس ارشد سنجش و اندازه گیری

آرانی ، آرین ، ۱۳۳۲

درآمدی بر بازرسی ، نظارت ، ارزشیابی / نگارش آرین آرانی .- تهران : دنیای هنر ، ۱۳۸۰ .

۱۱۲ ص . : مصور ، جدول ، نمودار .

ISBN : 964-6943-32-2:

فهرست نویسی بر اساس اطلاعات فیپا .

عنوان به انگلیسی : Introduction to Audit, Supervision, Evaluation

۱. مدیریت-- جنبه روان شناسی. ۲. کارمندان - - سرپرستی ۳. کارمندان – مدیریت .

٤. ارزشیابی . الف . عنوان

HD ۳۸/ آ ٤ د ٤ ٦٥٨/۰۰۱۹

کتابخانه ملی ایران ۸۰ – ١٤٢٢٦ م

دنیای هنر

نام کتاب در آمدی بر بازرسی ، نظارت ، ارزشیابی

نگارش : آرین آرانی

طرح روی جلد : علی آرانی

لیتوگرافی : آبرنگ

شمارگان : ۲۵۰۰

چاپ : اول ۱۳۸۰

چاپ : سپید احرار

صحافی : امید نو

قطع : رقعی

نشانی : صندوق پستی ۱۹۸-١٤١٨٥ تلفن ٦٤٣٤٠٠٤

شابک : ۲- ۳۲- ٦٩٤٣ –٩٦٤ ISBN : 9789646943322 ای ای ان

Artwrldpublication@Hotmail.com

تقدیم به همه فرزندان این سرزمین پاک

دیباچه ی ناشر

فعالیت های انسانی همواره با مقداری خطا همراه است . برخی از این خطاها تصادفی و برخی نظام دار هستند و تمامی تلاش اندیشمندان برای کاستن از خطاهای نظام دار است .

در زمان حاضر فعالیتی را نمی توان یافت که یکی از سه فعالیت بازرسی ، ظارت و ارزشیابی در آن مطرح نباشد و مجری این فعالیت ها انسان ها هستند .

با وجود پیشینه تاریخی ، منابع و مآخذ کمی بازرسی و نظارت را محور قرار اده اند و این دو فعالیت همواره به صورت عنوان های فرعی سایر موضوع ها طرح شده اند .

بدیهی است که بازرسی و نظارت بر کالا ، رفتار ، سازمان و یا برنامه هریک وضوع هایی خاص و مستقل هستند اما در بازرسی و نظارت همه موارد یادشده جوه مشترکی یافت می شود .

کتابی که پیش رو دارید ، برپایه مبانی و اصول کلی ارزشیابی ، با بهره گیری از وان شناسی تلاش کرده است تا بازرسی و نظارت را مستقل از مورد استفاده ، حور قرار دهد و دانش لازم را برای طرح ریزی فعالیت ، منابع خطا ، روش های حلیل و روان شناسی بازرسی و نظارت فراهم نماید .

به نظر می رسد که محتوای این کتاب دستمایه مناسبی برای تمامی واحدهایی که با امر بازرسی و نظارت ارتباط دارند ، فراهم نموده باشد و امید است که بتواند گامی برای کاستن از کمبودها در این زمینه بردارد .

همایون ابراهیمی

فهرست مطالب

پیشگفتار مولف

بازرسی ، نظارت و ارزشیابی فعالیتهایی هستند که بدون وجود آنها دستیابی و تحقق اهداف وضوح پیدا نمی کنند . بازرسی از دیرباز وجود داشته و نظارت با روند صنعتی شدن جامعه ها بیشتر مورد توجه قرار گرفته و ارزشیابی به صورت یک علم ، عمری پنجاه ساله دارد .

ارزشیابی به صورت مستقل مورد توجه قرار گرفته اما بازرسی با وجود قدمت آن ، همواره به عنوان بخش یا فصلی از یک علم یا فعالیت مطرح شده است . به عبارت دیگر منابعی که محور اصلی آنها بازرسی باشد ، فقط به صورت تخصصی و حرفه ای و به تعداد کم وجود دارد که در آنها شیئ ، فرد ، رفتار ، سازمان ، برنامه یا . . . محور اصلی هستند .

به ندرت می توان سازمانی دولتی و یا موسسات خصوصی بزرگی مشاهده کرد که بخشی یا واحدی با عنوان بازرسی و نظارت و یا عناوین مشابه نداشته باشد و همواره یکی از دغدغه های برنامه ریزان این واحد ها ، تهیه محتوایی برای آموزش عاملان این فعالیتها است . در نهایت اطلاعات مربوط به شیئ ، رفتار ، سازمان ، برنامه یا . . . محتوای آموزشی را تشکیل می دهد که در جای خود ضرورت تام دارد .

کمبود منابعی که فرآیند بازرسی و نظارت را مورد توجه قرار دهد ، به شدت احساس می شد . منبعی که بتواند دست مایه برای افراد یا سازمانهایی باشد که به این گونه فعالیتها اقدام می کنند و یا خواهند کرد .

هردو فرآیند بازرسی و نظارت ، جمع آوری اطلاعات ، تفسیر آنها و تصمیم را در بر دارند و هدف ، تعمیم نتایج به جامعه نیست . این وجوه مواردی هستند که در ارزشیابی نیز وجود دارد . به نظر می رسد که می توان از یافته های مربوط به ارزشیابی در این مباحث بهره گرفت .

در بخش اول تلاش شده است تا تعاریفی از سه فعالیت بازرسی ، نظارت و ارزشیابی داده شود . تعاریف به عناصر اصلی فعالیت اختصاص دارد . به این معنی که محورهای اصلی – جدا از نوع و حوزه کاری – ملاک تعریف قرار گرفته است تا انطباق آنها در حوزه های مختلف امکان پذیر باشد . تعریف بازرسی و نظارت از مولف و تعریف ارزشیابی از " بیبای به نقل از ولف " است .

در بخش دوم " منابع خطا " مورد توجه قرار گرفته است . معمولاً این بحث در کتابهای ارزشیابی ، روش تحقیق و یا مدیریت پس از طرح مباحث جمع آوری اطلاعات ، وسایل اندازه گیری مطرح می شود . گمان مولف بر این است که داشتن یک هیات کلی ، زمینه مناسبی برای درک بعدی مسائل خاص خواهد بود .

طراحی نظام فعالیت و نظام جمع اوری اطلاعات در بخش سوم مطرح گردید. این بخش بیشتر برای برنامه ریزان کاربرد دارد و تلاش شد به اجمال گوشه ای از مباحث برنامه ریزی مورد توجه قرار گیرد و یک مدل عمومی ارائه گردد. در برنامه ریزی و تدوین نظام فعالیت و جمع آوری اطلاعات ، ماهیت شیئ ، رفتار ، سازمان یا برنامه نقش تعیین کننده ای دارد و بدون آگاهی و اطلاعات از هر مورد نمی توان وارد جزییات شد .

بخش چهارم که به روشها و ابزارهای جمع آوری اطلاعات اختصاص یافته

اســت هم برای برنامه ریزان و هم برای عاملان فعالیت کاربرد دارد . هدف این بوده است که ابزارها و نقاط قوت و ضعف آنها مطرح گردد .

عنصــر ارتــباط کـه مـی توانـد موجـب تسـهیل فعـالیت بازرسـی ، نظارت یا ارزشـیابی شـود ، در بخـش پنجم مورد توجه قرار گرفته است . این بخش در منابع موجـود بازرسی ، نظارت و حتی ارزشیابی کمتر مورد توجه بوده و از نیازهای اصلی عامل فعالیت است .

تحـلیل اطلاعـات حوزه گسترده ای است که پایه های تفسیر اطلاعات را می سازد . این بحث که در بـ ـش ششم ارائه شده ، دامنه ای از علم آمار تا تحلیل محتوا را در بـر دارد . به نظر می رسد که اکتفا به بخشی از آمار توصیفی و توصیه هایی در مورد چگونگی مشاهده اسناد و مدارک کفایت می کند . اما کسانی که مایل به تحلیل های عمیق تر و جمع بندی هستند نیازمند مراجعه به منابع دیگر خواهند بود .

بازرسی و نظارت و ارزشیابی هر سه فعالیتهایی هستند که توسط عامل انسانی انجام می شود . حتی در مکانهایی که بازرسی و نظارت به ماشینها و رایانه ها سپرده شـده ، تفسـیر و تصـمیم با انسان است . این تفسیر و تصمیم یا به صورت برنامه به دستگاه داده می شود و یا خروجی ها توسط انسان بررسی می گردد . به هر حال هر ســه فعـالیت با نوعی داوری همراه هستند . این که داوری چه فرآیندی دارد ، محور اصـلی بخـش هفـتم را تشکیل می دهد . به نظر می رسد آگاهی از این فرآیند برای هرکسی که با داوری و قضاوت سروکار دارد مفید باشد .

به هر حال مجموعه ای که تقدیم شده است ، ریشه در روان شناسی ، سنجش و انـدازه گیـری ، آمـار ، ارزشـیابی ، ارتـباطات و روش تحقیـق دارد و بـه سـادگی مشـخص است که خلاصه کردن می تواند به کاستی و ابهام منجر شود ، علاوه بر آن پرهیز از واژه های فنی نیز وجود دارد .

شایسـته ایـن بود که براساس منابع اسلامی نیز به این مباحث پرداخته شود که

به دلیل کم بضاعتی نگارنده ، از آن پرهیز شد .

وظیفـه خود می داند پیشاپیش از نویسندگان و مترجمانی که از تلاش آنان در ایــن مجموعه بهره گرفته شده است ، قدردانی کند و امید دارد کاستی هایی را که در انتقال تلاش آنان صورت گرفته است ، با بزرگواری خود ببخشند .

لازم است مراتب قدردانی و تشکر خود را از آقای امیر رضا طهماسبی راد که بـا صـرف وقـت و حوصـله ، نسخه های اولیه را مطالعه و در رفع کاستی ها تلاش کرده اند ، اعلام نمایم .

دور از انـتظار نیسـت کـه پرداختن اجمالی به این حوزه های گسترده موجب ابهـام شـود و یـا کاسـتی داشـته باشـد . ضمن پوزش قبلی ، انتقاد – از هرنوعی – راهنمایی و ارشاد ، منت و لطفی است که بر نگارنده خواهند داشت .

آرین آرانی

مرداد ۱۳۸۰

توصیه هایی برای مطالعه و یادگیری این کتاب

ایـن کتاب به مباحث عمومی و کلی عنایت دارد و اکثر مباحث و واژه ها مفهومی هستند . توصیه های زیر می تواند به مطالعه و یادگیری کمک نماید .

۱- قـبل از هرچیـز بـاید بپذیـریم که فعالیتهای انسانی همراه با مقداری خطا است و هدف ، کاستن از خطاهای نظام دار است .

۲- درایـن مجموعه چیزی به عنوان قانون وجود ندارد . اکثر موارد یافته هایی هستند کـه توسـط اندیشـمندان و یـا تجربه بشری مفید بودن آنها توصیه شده است . به عبارتی نباید به دنبال روابط علت و معلولی – مانند اگر الف پس ب – بود .

۳- بجـز بخـش اول ، هـر بخـش مسـتقل از سـایر بخشـها است و می توان اولویت مطالعه را تغییر داد .

٤- تـلاش بـرای حفـظ کـردن واژه هـای کـلیدی – کـه اکثراً مفهوم هستند – مفید نخواهـد بود . یافتن مصادیق عینی در حوزه کاری درک بیشتری را در پی خواهد داشت .

٥- محـور مبـنای کـتاب بـر بحـث گـروهی است . بحث هدایت شده و گروهی اثر چشـمگیری در یادگیری خواهد داشت . مطالعه هر بخش قبل از جلسه و هدایت بحـث ضـرورت کامل دارد زیرا ابعاد مختلف این دسته از فعالیتها می تواند بحث را گسترده و پراکنده نماید .

٦- کسـانی کـه بـه صـورت مسـتقل به مطالعه کتاب می پردازند ، یافته ها و استنباط های خود را با همکاران و یا افراد ذینفع به بحث بگذارند .

۷- مراجعه به منابع و مراجع مورد استفاده در این کتاب کمک شایانی به عمق بخشی و درک بهتر مفاهیم خواهد کرد .

بخش یکم
تعاریف

بازرسی ، نظارت و ارزشیابی واژگانی هستند که گاهی بجای یکدیگر به کار برده می شوند . یکی از دلایل این امر مربوط به نوع فرایند فعالیت است که به آن خواهیم پرداخت . مرزهای این فعالیتها هم به وضوح مشخص نیست به عبارت دیگر این سه نوع فعالیت نه آن چنان منفک و جدا هستند که بتوان مرز دقیق بین آنها را مشخص کرد و نه آن چنان که در یک پیوستار قرار گیرند و نه آن گونه که با اغماض بتوان آنها را یکی فرض کرد .

برای رسیدن به یک ارتباط مشترک ، نیازمند تعریف و بررسی وجوه تشابه و تمایز سه فعالیت هستیم .

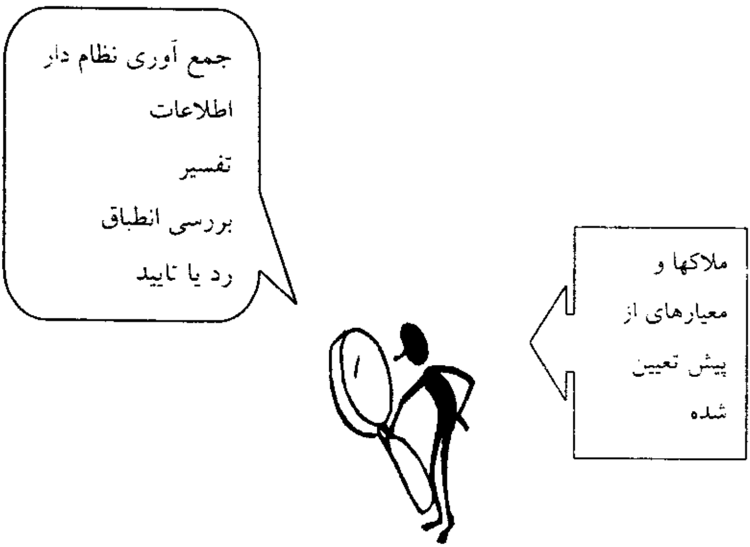
بازرسی فرایند نظام دار جمع آوری اطلاعات و تفسیر آنها به منظور بررسی انطباق یک محصول یا خدمت یا رفتار با ضوابط از پیش تعیین شده است که در نهایت به تایید یا رد انطباق می انجامد.

اولین عنصر تعریف بازرسی " **فرایند نظام دار**" است و بیانگر آن است که در طول زمان انجام می شود و با برنامه ریزی صورت می گیرد و هدف دار است .

اقدام به بازرسی ممکن است که تصادفی باشد اما خود فعالیت بازرسی با برنامه و اندیشه صورت می گیرد . اقدام به بازرسی به هر شیوه ای که صورت گیرد الزاما" فرایند جمع آوری اطلاعات باید نظام دار باشد تا نتایج از دقت کافی برخوردار

باشد . به همین دلیل مانور بازرسی ، بازرسی محسوب نمی شود و طراحان با الحاق واژه مانور ، ناخواسته تفکیک را صورت می دهند .

دومین عنصر کلیدی در تعریف بازرسی " **تفسیر** " است . اطلاعات جمع آوری شده از بازرسی بدون تفسیر مفهوم و معنایی ندارند . نکته مهم در تفسیر اطلاعات ، هدف فعالیت بازرسی است که عنصر کلیدی " **بررسی انطباق** " را نشان می دهد .



در هر فرآیند بازرسی ، ملاکها و محورهای از قبل تعیین شده ای وجود دارد که تفسیر اطلاعات جمع آوری شده و انطباق آنها مراد و منظور از بازرسی است . در بازرسی نهایی یک خود رو ملاکها و محورهایی جهت تفسیر به بازرسان داده می شود . بازرسانی که به سازمانهای دولتی اعزام می شوند ، مجموعه ای از قوانین و مقررات را در اختیار دارند و انطباق روشهای جاری را با آنها بررسی می کنند و بازرسی که امر قیمت و توزیع را در برنامه کاری خود دارد ، مجموعه ای از قیمتها و ضوابط توزیع را با اطلاعات به دست آمده از واحد صنفی یا صنعتی مقایسه و تفسیر

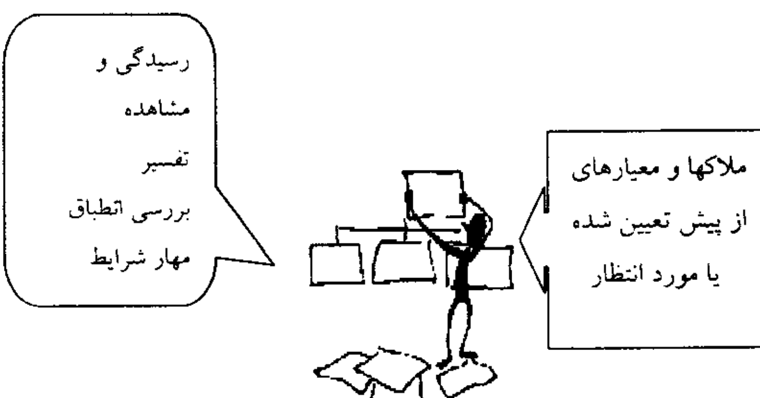
می کند.

در نهایت ، بازرسی به تصمیم **رد یا تایید انطباق** می انجامد . بازرسی معمولا بر فرآورده صورت می گیرد .

نظارت فرایند مشاهده یا رسیدگی نظام دار فرآیند یک محصول یا خدمت یا رفتار یا برنامه به منظور بررسی انطباق ضوابط مورد انتظار یا از پیش تعیین شده است که در نهایت به مداخله یا عدم مداخله می انجامد و هدف آن مهار شرایط است .

نظارت همواره در پی یک برنامه ضرورت پیدا می کند و به دلیل آن که برنامه ها اعم از رفتار ، خط تولید، تخصیص منابع، اهداف، تادستورالعملها و شیوه های انجام کار اصولاً نظام دار هستند ، نظارت نیز **نظام دار** است

مفهوم نظارت ، بسته به این که نظارت درون سازمانی یا برون سازمانی ، فردی یا جمعی باشد ، متفاوت است . تا جایی که گاهی برنامه ریزی را بخشی از فرآیند نظارت می دانند و ارزشیابی عملکرد و یا بودجه را از مصادیق نظارت ذکر می کنند . (میچل ، صفحه ٣٤١ به بعد) . یا در کتابهای روان شناسی طیف دیگری چون نظارت آزمایشگر و یا کنترلهای گوناگون مورد بحث است . (اتکینسون و هیلگارد ، صفحه ٦٥٩) .



این گمان وجود دارد که تعریف فوق وجوه مشترک کاربرد واژه نظارت را بیان می کند . واژه **رسیدگی و مشاهده** می تواند هم فردی و هم سازمانی تفسیر شود . به هـر صورت مشاهده یا رسیدگی بر یک فرآیند صورت می گیرد . این فرایند می تواند کار یک دستگاه ، خصایص فردی ، اجرای یک قانون و یا برنامه یک سازمان را در بر گیرد .

در همـه مـواردی کـه نظارت صورت می گیرد ، بررسی **انطباق** ، وظیفه ناظر اسـت . انطباقی که از پیش تعیین شده و یا مورد انتظار است و در نهایت ، نظارت به تصمیم **مداخله یا عدم مداخله** ختم می شود . بسته به حوزه اختیارات ، این مداخله مـی تواند طیفی از تهیه گزارش تا دخالت مستقیم ناظر را در بر گیرد. لذا هدف نهایی نظـارت را بـاید در **مهار شرایط** دانست . این تاکید نشان می دهد کسی که به بازدید یک کارخانه می رود ویا یک مسابقه ورزشی و یا زیباییهای جنگل را مشاهده می کند به دلیل آن که رسیدگی و مداخله را مد نظر ندارد ، در تعریف ناظر منظور نمی شود .

ارزشیابی فرآیـند جمع آوری و تفسیر نظام دار شواهدی است که در نهایت به قضاوت ارزشی با چشمداشت به اقدامی معین بیانجامد .(بیبای به نقل از ولف)

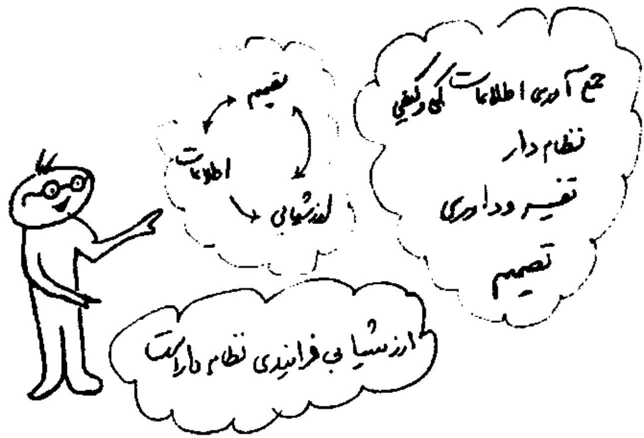
در ایـن تعریف چهار عنصر کلیدی وجود دارد . اول آن که استفاده از اصطلاح " **نظـام دار**" بیانگـر آن اسـت که اطلاعات مورد نیاز با درجه ای از دقت تعریف می شود و تلاش برای به دست آوردن آنها با برنامه ریزی صورت می گیرد.

دومیـن عنصـردر تعریف " بیبای " ، یعنی " **تفسیر شواهد** " گاهی در ارزشیابی نـادیده گرفـته مـی شـود . اطلاعات جمع آوری شده در هر زمینه ارزشیابی ، خواه نا خواه تفسیر می شوند تا سومین عنصر یعنی "**قضاوت ارزشی** " شکل بگیرد .

ارزشیابی از حد توصیف فراتر می رود . عامل ارزشیابی بر اساس اطلاعاتی که جمـع آوری کـرده اسـت بـه تفسـیر آنهـا می پردازد و قضاوت ارزشی می کند . اگر فعـالیت جمع آوری اطلاعات و تفسیر آنها به " **داوری ارزشی** " ختم نشود ارزشیابی

صورت نگرفته است .

آخرین عنصر تعریف " **با چشمداشت به اقدامی معین** " است . ارزشیابی اگر به اقدام منتهی نشود ، چیزی جز اتلاف منابع نخواهد بود . باید توجه داشت که اقدام



کننده الزاماً ارزشیاب نیست .

وجوه تشابه و تمایز بازرسی ، نظارت ، ارزشیابی

هرسه فعالیت **فرآیند نظام دار** هستند . به عبارتی تلاش برای کسب اطلاعات ، با برنامه ریزی صورت می گیرد و با درجه ای از دقت تعریف می شود .

اقدام به بازرسی می تواند برحسب تصادف انجام شود ولی اقدام به نظارت و ارزشیابی از قبل برنامه ریزی می شود .

بازرسی **معمولاً** بر فرآورده عنایت دارد و بر یک مرحله خاص متمرکز است در حالی که **معمولاً** نظارت و ارزشیابی فرآیند هایی مستمرند . بازرس یا بازرسان در مرحله ای از فعالیت یک واحد وارد شده و پس از کسب اطلاعات و تصمیم ، بازرسی را خاتمه می دهند . اما در نظارت و ارزشیابی ، ناظر یا عامل ارزشیاب ، در جریان فعالیت قرار می گیرند .

بازرس و یا ارزشیاب در فعالیت مداخله نمی کنند اما ناظر در صورت وجود و

یا مشاهده تغییرات مداخله و اقدامی را که در حوزه اختیارات اوست ، انجام می دهد.

در هر سه فعالیت تفسیر اطلاعات صورت می گیرد . در بازرسی و نظارت تفسیر اطلاعات بر اساس ملاکها و معیار های از قبل تعیین شده صورت می گیرد . در نظارت ، ملاکها و معیارهای مورد انتظار نیز مطرح هستند . به عبارتی اگر این ملاکها و معیارها وجود نداشته باشد ، بازرسی یا نظارت موضوعیت پیدا نمی کند .

در ارزشیابی ملاک و معیار از قبل تعیین شده همیشه یک ضرورت نیست . تحلیل آن که چه چیزی عاید شرکت کنندگان در یک برنامه آموزشی شده و یا این که یک برنامه اقتصادی - اجتماعی تا چه اندازه توانسته است نگرشها را تغییر دهد ، استاندارد و یا مقدار مشخصی به جز سوابق قبلی افراد مورد مطالعه ندارد .

وجه تمایز مهم سه فعالیت یاد شده در نتیجه گیری از اطلاعات است . در بازرسی و نظارت در صورت وجود عدم انطباق با ضوابط از پیش تعیین شده ، فرد یا سازمان یا عامل شناسایی می شود . به عبارت دیگر **تعیین مقصر** صورت می گیرد در حالی که **بازخورد** در ارزشیابی مهم تر از شناسایی مقصر است .

وقتی بازرس یا ناظر در یک واحد (صنفی ، آموزشی ، سازمان ، کالا ، فرد . . .) شرایطی مشاهده می کند که مطابق با ضوابط از پیش تعیین شده نیست ، ملزم به رد یا مداخله است . در غیر این صورت بازرسی یا نظارت انجام نگرفته است . اما در ارزشیابی ، تحلیل وضعیت ، تعیین فاصله و بررسی عوامل و متغیرهای گوناگون در دستور کار است . عامل ارزشیاب به دنبال یافتن علل است .

از وجوه تمایز بازرسی ، نظارت و ارزشیابی نتیجه تفسیر اطلاعات است . در بازرسی **رد یا تایید** سرانجام کار است . به این صورت که اگر موضوع ، یا فرد مورد بازرسی دارای شرایط و ویژگیهای تعیین شده باشد ، پذیرفته می شود و در غیر آن با رد ، بازرسی خاتمه پیدا می کند .

در نظارت ، فرآیند مورد توجه قرار می گیرد و رسیدگی می شود . در نظارت

حفظ ضوابط از پیش تعیین شده بیشتر مورد توجه است و ناظر با مشاهده عدول از ضوابط و شرایط ، در حد اختیارات خود با گزارش یا راهنمایی یا مداخله به **مهار شرایط** اقدام می کند . در هر دو مورد بازرسی و نظارت تحلیل عوامل و متغیرهای دیگر در دستور کار بازرس یا ناظر نیست .

در ارزشیابی ، داوری ارزشی با چشمداشت به اقدامی معین مطرح است . **داوری ارزشی** فراتر از رد یا قبول و یا نظارت بر فرآیند و چیزی بیشتر از توصیف فعالیت است . در ارزشیابی حتی خود هدفها و ملاکها نیز مورد سوال قرار می گیرد و در نهایت چشمداشت آن رسیدن به خط مشیها و اقدامات بهتر ، بهبود برنامه ، شناسایی نقاط قوت وضعف ، میزان حصول به اهداف ، . . است . ارزشیابی می تواند به رد یا تایید هریک از موارد پیش گفته نیز منجر شود .

هنگامی که کالایی از نظر رعایت قیمتهای مصوب مورد توجه قرار می گیرد و یا رعایت ضوابط و شرایط در یک موسسه بررسی می شود و یا محصول یا ماده اولیه ای برای دریافت اجازه ورود ، آزمایش می شود ، بازرسی انجام شده است .

اگر قیمت کالا مطالعه شود و یا مراعات روال و مقررات در موسسه ای و یا فرآیندی در تولید یک محصول به طور مستمر مورد توجه قرار گیرد ، نظارت صورت گرفته است .

تحلیل قیمتها و بررسی ریشه ای آن ، مطالعه روالها و مقررات سازمان یا موسسه و حتی اهداف آن ، بررسی کیفی و کمی محصول و یا فرآیند آن با توجه به عاملهای تاثیر گذار به منظور بازنگری ، اصلاح ، ادامه یا توقف فعالیتها ، ارزشیابی محسوب می شود .

با توجه به مراتب یادشده هر فعالیتی در این سه حوزه ، ترکیبی از بازرسی ، نظارت و ارزشیابی است و در هر مورد که وجهه یکی غالب باشد ، فعالیت بازرسی ، نظارت و یا ارزشیابی نام می گیرد . به عبارتی ارزشیابی می تواند بازرسی و نظارت را

در بـر گیـرد و یا حتی بازرسی به داوری ارزشی منجر شود . ملاک نام گذاری ، جنبه غالب فعالیت است .

نکـته مهـم این است که سه فعالیت در یک پیوستار قرار نمی گیرند و نمی توان یکی را مرحله ای از دیگری دانست و یا جایگزین دیگری کرد و هرکدام به نوبه خود دارای اهمیت هستند .

بـا این تعاریف آن که استاندارد بودن کالایی را بررسی می کند ، بازرس است و آن کـه بـازی فوتـبالی را داوری مـی کـند، ناظـر است و آن که به تحلیل رفتار ، کالا ،برنامه ، هدفها و . . . می پردازد ارزشیاب است .

در هر سه فعالیت انسان نقش محوری دارد و تنها در بخشهای معدودی بازرسی و یـا نظـارت **امـور تکـراری** بـه ماشین سپرده شده است . داوری و تصمیم مختص انسان است .

پرسشهایی برای بحث :

۱- فـرض کنید در سازمانی که وظیفه بازرسی و نظارت بر قیمتها و توزیع را بر عهـده دارد ، اطلاعـاتی از سراسـر کشـور دربـاره نوع تخلفات ، میزان آن ، دفعـات بازرسـی وجـود دارد . در چـه شرایطی بهره گیری از این اطلاعات کاری نظارتی و در چه شرایطی ارزشیابی محسوب خواهد شد ؟

۲- روی شیشـه اکـثر خودروهـای نسو ، عـبارت " بازرسـی نهایی " یا " کنترل نهـایی" مشـاهده مـی شـود . آیا این دو واژه مراد و منظور از فعالیت را می رسانند ؟ آیا دو واژه یکسانند ؟ با همکاران خود درباره آن بحث کنید .

بخش دوم
منابع خطا

جمع آوری و تفسیر اطلاعات و تصمیم ، محورهای مشترک سه فعالیت بازرسی، نظارت و ارزشیابی هستند . میزان تواناییهای عاملان این فعالیتها در تنظیم یا مشارکت در تنظیم شرایط برنامه ریزی ، تصمیم گیری در چگونگی و زمان فعالیت و انجام آن و اندازه گیریها تا حدودی مشخص می کند که تا چه مقدار فعالیت انجام شده می تواند دارای کارایی باشد .

ممکن است توده ای از اطلاعات جمع آوری شود که احتمالاً برای تصمیم گیری سودی نداشته باشد زیرا محیط ها برای رفع نیازهای دیگری - نه نیازهای عاملان این فعالیتها - طراحی شده اند لذا برای به دست آوردن بیشترین اطلاعات مفید ، برنامه ریزی و تلاشی سخت مورد نیاز است .

به کارگیری روشهای علمی در طرحی که امکان تفسیر و دقیق و روشن نتایج را ممکن سازد ، می تواند بخشی از دشواریها را کاهش دهد . " **کمپبل** " و " **استانلی** " دو مجموعه از عوامل که روایی مطالعه آزمایشی را تهدید می کند ، تعریف کرده اند. یک مجموعه به روایی بیرونی[1] عنایت دارد که مربوط به تعمیم پذیری نتایج حاصل

---

[1] - external validity

از یک آزمایش خاص است . مجموعه دیگر به روایی درونی[2] آزمایش که کفایت آن را برای استنتاج درونی مورد توجه قرار می دهد ، اختصاص یافته است .

بازرسی ، نظارت و ارزشیابی اگرچه طرحهای آزمایشی نیستند اما مواردی که مربوط به روایی درونی است ، امکان ظهور و مداخله دراین فعالیتها را دارند . در تمام این موارد آگاهی و اطلاع و تخصص عامل بازرسی ، نظارت و ارزشیابی فرض اولیه است .

منابع عدم روایی درونی :

۱- **تاریخچه**[3] : تاثیر یک عامل خارجی که جزیی از فعالیت تحت بررسی نبوده اما همزمان با آن رخ می دهد ، می تواند مانع از تفسیر معنا دار نتایج شود (بولا ، کرلینجر، هومن ، ولف) . تاکید یا اولویتهایی که توسط رهبران تعیین می شود ، وضع یک قانون در حوزه ای ، تغییر در استانداردهای جهانی و در شرایط امروز عنصر مهم فن آوری و ارتباطات می تواند به متغیر مهم و تاثیر گذار تبدیل شود . تاریخچه معمولاً بر اطلاعات و تفسیر آن تاثیر می گذارد .

تاکیدیک مقام عالی رتبه برمبارزه با مفاسد اقتصادی ویا توجه به کیفیت می تواند بر سخت گیری و یا ریز بینی یک بازرس اثر بگذارد یا توجه بر ملاکهای کمی در قانون مالیات موجب شود تا ناظر به آنها توجه بیشتر نشان دهد .

۲- **بالیدن یا رشد**[4] : فرآیند های طبیعی رشد که ممکن است ، زیست شناختی ، روانی و یا حتی ترکیبی از این دو باشد و همزمان با فعالیت بازرسی ، نظارت و یا ارزشیابی رخ می دهند ، می توانند روایی درونی فعالیت را به مخاطره افکند .

۲- internal validity

۳- history

۴- maturation

انسانها با گذشت زمان در ابعاد مختلف تجربه هایی کسب می کنند. سازمانهای نوپا و یا کارمندهای تازه استخدام به تدریج بسیاری از مفاهیم، ضوابط، مقررات، هنجارها، ... را به طور مستقیم یا غیر مستقیم کسب می کنند و بر پایه آنها رفتار خود را تغییر می دهند.

۳- **اجرای ابزار یا فعالیت**: اجراهای مجدد یک ابزار یا فعالیت می تواند تاثیر گذار باشد. شاید در بازرسی، نظارت و یا ارزشیابی مجدد واحدی تغییرات مطلوب مشاهده شود در حالی که هیچ گونه تغییری در واقعیت مورد مطالعه رخ نداده باشد. فرد یا حوزه ای که یک یا چند بار مورد بازرسی یا نظارت قرار گرفته باشد، اطلاعات و آگاهیهای بیشتری در این زمینه کسب کرده، در نتیجه تغییرات مطلوب می تواند از این آگاهیها ناشی شده باشد. آشنایی با پرسشها، شیوه بازرسی یا نظارت یا ارزشیابی و پیامدهای این فعالیتها اطلاعات خوبی برای ذینفع است.

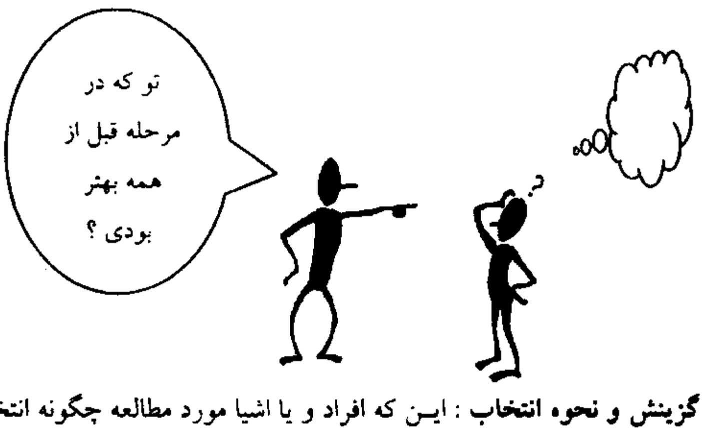
٤- **ابزار اندازه گیری**: ابزارهای اندازه گیری نقش تعیین کننده ای در فعالیتها دارند. این که ابزار مورد استفاده، بهره گیری از اسناد، سیاهه (فرم) های از پیش تعیین شده، مشاهده و یا گزارش دیگران باشد، مهم و تاثیر گذار است.

برای مثال عدم نصب برچسب قیمت کالا در چه شرایطی تحقق می یابد؟ چند درصد کالاها باید برچسب نداشته باشند که تخلف احراز گردد؟ یا در بررسی اسناد یک سازمان چند سند مخدوش نشان دهنده عدم انطباق با ضوابط است؟ ارزش ریالی هرکدام تا چه میزان تاثیر دارد؟ و یا ممکن است واقعیت مورد مشاهده تغییر نکرده باشد اما ابزار یا ضوابط یا به کاربرندگان تغییر کرده باشند. به سادگی اگر ابزار توزین از شکل دیجیتالی به ابزارهای دیگر - مثلاً وزنه ای یا قپانی - تغییر کند، روایی درونی متاثر خواهد شد.

۵- **رگرسیون یا برگشت آماری**: اگر نمره های دو گروه آزمودنی درآزمون اول در کرانهای پایین و بالای مقیاس اندازه گیری باشد، در آزمون مجدد، نمره های

آزمودنیهـا به سمت میانگین گرایش خواهد داشت و این گرایش مستقل از عملکردی است که می تواند ناشی از اجرای یک آزمایش و یا برنامه باشد .

برگشـت آمـاری در حوزه مورد بحث ما نیز قابل تصور است . هرگاه موضوع یا فـرد یـا سـازمان مـورد بازرسـی ، نظـارت یـا ارزشـیابی ، در مقیاس اندازه گیری در کـرانهای بـالا و یا پایین باشد باید منتظر کاهش و یا ارتقاء به سمت وضعیت میانگین بـود . مطالعـات " **تـرمن** " در مـورد کودکان و افراد سرآمد نشان داد که در آزمونهای بعـدی نمـرات آنان به سمت میانگین گرایش پیدا کرده است . در محیط های کار نیز شـواهدی مانـند مطالعـه " **هاثورن** " نشان داد که نرخ شکنان - آنان که بیش از توافق عمـوم بـازده کمـتر و یا بیشتر دارند - برای تبعیت از توافق و هنجارگروه تحت فشار قـرار مـی گیـرند و برخی از آنان از هنجار گروه تبعیت می کنند و بازده خود را تغییر می دهند (میلر ، ۵۸) .



۶- **گزینش و نحوه انتخاب** : ایـن که افراد و یا اشیا مورد مطالعه چگونه انتخاب شـوند تاثیر بسزایی در روایی بیرونی و درونی فعالیت دارد . آنهایی که با این دسته از فعالیتها آشنایی دارند ، همواره شاهد اعتراضهایی نسبت به شیوه انتخاب موضوع مورد بررسی توسط عامل بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی بوده اند .

مسـلماً تمرکـز بـر واحدهای توزیعی خرده فروش ، آمار دفعات بازرسی را بالا

می برد و احتمال کشف موارد تخلف را افزایش می دهد و یا برعکس تمرکز بر واحد های بزرگتر می تواند به کشف تخلفاتی با حجم ریالی و یا ریالی کلان تر منجر شود. همین امر درباره نظارت نیز صادق است . نظارت بر تردد خودروها در ساعات شلوغ، اطلاعات متفاوتی از نظارت در ساعات خلوت به دست می دهد . اتکاء به نوعی کار، یا نظارت در زمانی خاص ، به نتایجی منجر شده است که معتبر نبوده اند.

اگـر عاملهای ارزشیابی به نمونه ای نابسنده از عملکرد رفتار ، سازمان و یا برنامه اتکـاء نمایند ، نتایج می تواند برای گروهی که نمونه از آن انتخاب شده است . صادق نباشد .

مـثال آشنای آن را می توان در ارزشیابی عملکرد کارکنان مشاهده کرد . معمولاً" در پایـان یک سال ، ارزشیاب ، سیاهه ارزشیابی عملکرد را بر اساس رفتارهایی که در خاطرش مانده است – نه رفتارهایی که ضمن سال داشته است – کامل می کند .

۷- **انتشـار یـا تقـلید کاربـندی** : در صورتی که بازرسی . نظارت یا ارزشیابی حاوی اطلاعاتی باشند که منتشر گردند ، موجب تغییر رفتار خواهد شد .

بـه محـض ایـن کـه فـرد یـا گـروه آغاز به فعالیت می کنند ، حوزه های ذینفع با برقراری ارتباط تلاشی برای تامین حداقل شرایط را آغاز می کنند . همین امر در مورد نظارت بر تردد خودروها برای همگان وضوح دارد .

کارکـنان در دوره ارزشـیابی تـلاش می کنند تا از موارد موفق و امتیاز آور تقلید کنـند و از رفتارهای ناموفق پرهیز نمایند . لذا در این شرایط اگر بهبودی مشاهده شود آن را نمی توان به فعالیت اصلی نسبت داد .

۸- **کنشهای متقابل** : درعالم واقع هریک ازموارد فوق به تنهایی ظاهر نمی شوند بـلکه تعامـلی از تاریخچـه ، رشـد ، ابـزار ، اجـرا ، گزینش ، برگشت آماری و تقلید مشـاهده مـی شـود کـه مـی توانـند روایی فعالیت را به مخاطره افکنده و حتی به رد فعالیت منجر شوند . بازرس ، ناظر و یا ارزشیابی که به این عوامل و کنش متقابل آنها

عنایت نداشته باشد باید آمادگی مردود شدن تلاش خود را داشته باشد . هرچه آثار ایـن منابع در کار بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی بیشتر مشاهده شود ، بروز تردید در درستی نتایج محتملتر است تا جایی که حتی می تواند به رد صلاحیت مجری نیز منتهی گردد .

پرسشهایی برای بحث :

۱- فرض کنید مسوول بررسی و انطباق و صحت اسناد مالی یک سازمان شده اید . فعالیت شما چه نام دارد ؟

۲- در مثال فوق برای هر مورد از منابع خطا مثالی بیاورید و با همکاران خود درباره آن بحث کنید. محور بحث شما می تواند درباره امکان ظهور و بروز خطا و یافتن راه کاری برای کاهش خطا باشد .

۳- گفته شد که مامور راهنمایی و رانندگی ناظر است . چرا او را بازرس یا عامل ارزشیابی اطلاق نمی کنیم؟ چه راه کارهایی برای بهینه ساختن ابزارهای نظارتی اوپیشنهاد می کنید؟ نظرات خود را با کسی که در این حوزه کار می کند درمیان بگذارید .

٤- یک سیاهه (فرم) ارزشیابی کارکنان را از ابعاد مختلف منابع خطا مورد بحث قرار دهید .

بخش سوم

طرح ریزی نظام فعالیت - جمع آوری اطلاعات

فعالیتهای بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی در محیط هایی آکنده از اطلاعات صورت می گیرد که همه آنها را نمی توان درک و یا استفاده کرد . اثرات فیزیکی اغلب به صورت مستقیم قابل مشاهده و یا اندازه گیری هستند ، اما آثار اجتماعی – روانی را باید به طور غیر مستقیم استنباط کرد . جمع آوری اطلاعاتی که مورد استفاده قرار نگیرند چیزی جز اتلاف منابع و زمان نیست ، چه بسا موجب دور شدن از اهداف گردند.

هر سه فعالیت یاد شده باید نظام دار باشد . رویکردهای گوناگونی بسته به حوزه و زیر بنای تفکری اندیشمندان وجود دارد و به سادگی نمی توان به ارائه یک طرح و الگو پرداخت . مانند همه موارد مرتبط با علوم اجتماعی و انسانی بحث زیربنایی ، فرد یا گروه است .

در برخی موارد الگوها و دستورالعملهای خاصی – مانند استانداردها - برای فعالیت تعریف شده است که مورد استفاده قرار می گیرد اما در بسیاری از موارد اتفاق نظر وجود ندارد .

هنوز درباره بازرسی ، نظارت و ارزشیابی در بازار اقتصادی ، عملکرد افراد ، سازمانها ، موسسات آموزشی، برنامه ها . . . بحث و گفتگو وجود دارد . این گونه فعالیتها به هنگام تدوین نظام با دشواریهایی مواجه هستند .

به هرصورت اگر نظام بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی از قبل تعریف نشده باشد ، فعالیت ، کاری اتفاقی و نمایشی خواهد بود . توجه به سوالهای زیر برای تدوین یک نظام مفید خواهد بود :

۱- موضوع ، مورد ، رفتار ، فرد ، سازمان ، . . . که باید فعالیت بازرسی ، نظارت و ارزشیابی در مورد آنها صورت گیرد ، چیست یا کیست ؟

۲- چه پیامدهای خواسته یا ناخواسته ای امکان ظهور یا بروز دارند ؟

۳- زمان ، مکان و شرایط مناسب برای فعالیت بازرسی یا نظارت یا ارزشیابی کدام است ؟

٤- چه ملاکها و یا شاخصهایی برای رسیدن به هدف مناسب است ؟

٥- عاملان بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی باید دارای چه ویژگیهایی باشند ؟

٦- اطلاعات باید چگونه گردآوری ، انباشته و تحلیل شوند ؟

۷- ملاکهای رد یا تایید در بازرسی ، مداخله یا عدم مداخله در نظارت و داوری ارزشی در ارزشیابی چه خواهد بود ؟

۸- ابزارها و یا روشهای مناسب کدامند و تا چه اندازه معتبرند ؟

۹- استفاده کننده یا استفاده کنندگان از نتایج فعالیت چه کسانی هستند ؟

۱۰- هزینه های فعالیت چه میزان است ؟

۱۱- پیامدهای اجتماعی چه خواهد بود ؟

یک مدل[٥] عمومی :

با استفاده از شکل (۱-۳) تلاش خواهد شد تا مدلی برای برنامه ریزی فراهم شود. باید توجه داشت که انتخاب مدل به عوامل زیادی بستگی دارد .

در این مدل پنج اصطلاح نیاز به معرفی دارد .

---

٥ - این مدل و بحث آن از کافمن اقتباس شده است

درون دادها[6] : منابع ، قوانین ، دستورالعملها ، آیین نامه ها ، منابع انسانی ، منابع مالی و غیره

فرآیندها[7] : چگونگی انجام کارها ، روشها ، وسیله ها ، راه حلها ، نحوه اجرا ، تخصیص منابع و غیره

محصول[8] **ها** : نتایجی که درفراهم آوردن نتایج بزرگتر به کار می رود .برای مثال : تصویب لایحه ، تغییر چیدن صندلیها در کلاس ، رخ دادن حوادث کمتر ، فنون جدید برای درمان یک بیماری همه محصولهایی هستند که برای فراهم کردن نتایج بزرگتر به کار می روند .

برون داد[9] : آنچه که سازمان به جامعه تحویل می دهد .

پیامدها[10] : عواقب اجتماعی و بازده حاصل از نتایج برای اجتماع (کافمن و هرمن ، صفحه ٦٥)

قبل از هر اقدامی ، باید به تعیین سطح برنامه ریزی (دورنگری) پرداخت . سه نوع نتیجه وجود دارد : نتیجه نخست **محصول** نامیده می شود که از مجموع انها نتایج سازمانی یعنی **برون داد** به دست می آید . وقتی برون دادها به جامعه تحویل داده می شود ، **پیامد** نامیده می شود . به دلیل اهمیت نتایج ، مناسب است دورنگری برنامه "پیامد" را در بر گیرد .

هر سه نوع نتیجه به یکدیگر مرتبط هستند . اگر فقط به محصول یا برون داد اتکاء

---

٦ - input

٧ - process

٨ - Product

٩ - outputs

١٠ - outcomes

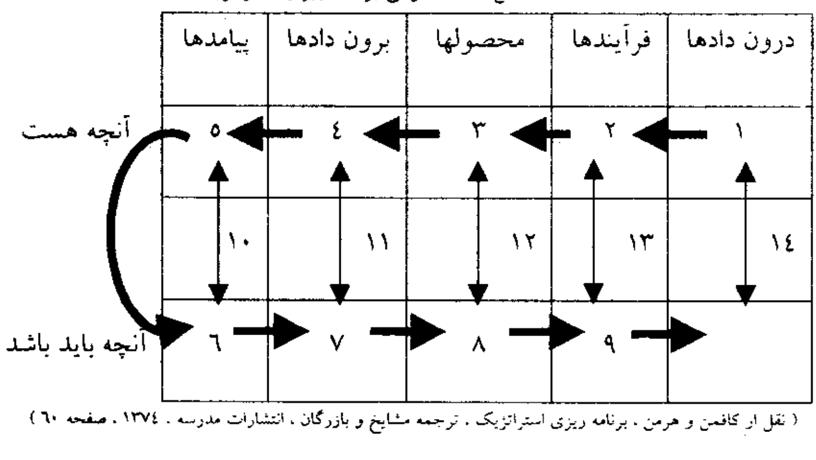
شود، نمی توان مطمئن بود که در سطح بالاتر نتایج رضایت بخش حاصل خواهد شد.

در برنامه ریزی بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی ، تکیه کردن بر این که گزارش کامل یا با نقص کمتر تهیه شود ، موید کارا بودن فعالیت و یا ایجادتغییر و تحول در سطح جامعه نیست . به عبارت دیگر بازرسی برای بازرسی یا بازرسی برای سازمان انجام نمی شود بلکه هدف از اعمال آن دستیابی به سطوح بالاتر خدمات و در نهایت شرایط بهتر برای جامعه است .

سه نوع نتیجه یعنی محصول ، برون داد و پیامد سطوحی نیستند که در یک خط قرار گرفته باشند بلکه تعامل دارند به این معنی که برنامه ریزی در هر سطح ، نتایج دیگر را هم به دنبال خواهد داشت پس مناسب تر این است که به هنگام برنامه ریزی ، هر سه نتیجه مورد توجه قرار گیرد .

با تعیین سطح برنامه ریزی فعالیت ، شناسایی و مطالعه درون دادها اولین گام است.داده های مربوط به : باورها ، ارزشها ، پنداره ها ، نیازها ، ماموریتهای جاری (براساس قوانین و مقررات ، آیین نامه ها و سیاستهای اجرایی) باید جمع آوری شوند .

شکل (۱-۳) توالی برنامه ریزی استراتژیک



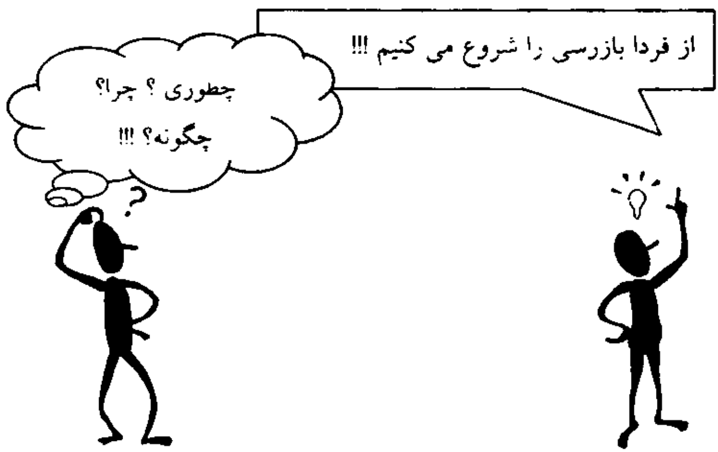
(نقل از کافمن و هرمن ، برنامه ریزی استراتژیک ، ترجمه مشایخ و بازرگان ، انتشارات مدرسه ، ۱۳۷٤ ، صفحه ٦۰)

انتخاب یک راه حل قبل از جمع آوری داده ها و تشخیص فاصله بین آنچه هست و آنچه باید باشد مشابه حرکت بدون هدف است . هر کدام از اطلاعات که در برنامه

ریزی مورد بی مهری قرار گیرند ، در مراحل اجرایی ، آثار خود را نشان خواهند داد و بسته به اهمیت و تاثیر ، موجب کندی ، وقفه ، و حتی شکست فعالیت خواهند شد .

شناسایی همسوییها و ناهمسوییها ،تعیین نقاط قوت و ضعف ، فرصتها و تهدید ها ، سیاست گذاری و تعیین دستورالعمل ، مراحل بعدی خواهند بود .پاسخ سوالهای **چه چیزی ؟ ، چگونه ؟ ، چه کسی ؟ ، چه موقع ؟ ، چرا ؟ ، کجا ؟** باید محصول این بخش باشد .

از این پس مراحل اجرایی برنامه آغاز می شود . نباید ارزشیابی برنامه تدوین شده فراموش شود .



جمع بندی داده های مربوط به برنامه ریزی

پس از تعیین سطح برنامه ریزی و جمع آوری اطلاعات لازم ، جمع بندی و توافق و تدوین مقاصد جدید ، گامهای اول برنامه ریزی است . در زیر فهرستی از آنچه که باید مورد توجه قرار گیرد ، ارائه شده است .

- سازمان یا نظام در چه جهت حرکت خواهد کرد ؟ مقصد کجاست ؟
- چگونه موفقیت نظام را شناسایی خواهیم کرد ؟

- چگونه نا موفق بودن نظام را شناسایی خواهیم کرد ؟
- نظام دقیقاً چه باید عرضه کند ؟
- دریافت کننده خدمات کیست ؟
- چه زمانی باید خدمات ارائه شود ؟
- نقشهایی که هریک از دست اندرکاران باید ایفا کنند ، کدام است ؟
- مسوولیتهای هر یک از دست اندرکاران کدام است ؟
- محدودیتهای آنچه عرضه یا انجام می شود در چیست ؟
- محدودیتهای نحوه عرضه یا انجام در چیست ؟
- چه ارزشها و باورهایی وجود دارد ؟
- چه کسانی این ارزشها و باورها را دارند ؟
- چرا این ارزشها و باورها وجود دارد ؟
- ارزشها و باورها چه موقع ، در کجا ظاهر می شوند و چگونه تاثیر می گذارند ؟
- در حفظ ارزشها و باورها تا چه حد سخت گیری می شود ؟
- مسوولیتها چگونه توزیع شوند ؟ یا چگونه توزیع شده است و چگونه باید توزیع شود ؟
- موافقان و مخالفان چه کسانی هستند ؟
- چه الزامهایی برای فعالیت وجود دارد ؟
- چگونه می توان نظرها را همسو و همراه کرد ؟
- برای رسیدن به توافق جمعی ، چه جرح و تعدیلهایی لازم است ؟
- هریک از جرح و تعدیلها چه آثار بالقوه ای خواهد داشت ؟
- نقاط قوت و ضعف درونی چیست ؟
- نقاط قوت و ضعف بیرونی چیست ؟
- چه فرصتهایی در محیط هست که بدون استفاده باقی مانده است ؟

- چه تهدیدهایی در محیط وجود دارد که می توان از آنها پرهیز کرد و یا تاثیر آنها را کاهش داد ؟

باید های زیر برای سیاست گذاری – با هر شیوه ای که انجام شود – مطرح است .

- با نیازهای انتخاب شده ، پنداره ها ، ماموریتها و استراتژیها مرتبط باشد .
- ملاکهای نتیجه گرا برای تصمیم گیری به دست دهد .
- قابل حصول باشد .
- از نظر منابع انسانی ، مالی و مادی عملی باشد .
- قابل ارزشیابی باشد .

سرانجام این فعالیتها ، تهیه و تدوین یک یا چند برنامه اجرایی خواهد بود . همزمان با برنامه اجرایی ، برنامه ارزشیابی آن نیز باید تدوین گردد تا بتوان به موقع و به هنگام درباره ادامه یا بازنگری و یا توقف برنامه تصمیم گرفت .

طراحی نظام اطلاعاتی :

در اجرای فعالیت بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی اطلاعاتی جمع اوری و یا تولید می شود . اطلاعات می توانند به صورت کمی یا کیفی یا اسناد و مدارک باشند . توجه به نکات زیر در طراحی نظام اطلاعاتی می تواند مفید باشد .

۱– فقط اطلاعات مورد نیاز تولید ویا جمع آوری گردد و از گردآوری اطلاعات غیرضروری پرهیز شود .

۲– از نظر اقتصادی صرفه جویی رعایت شود .

۳– انباشتن به گونه ای انجام شود که بازیابی اطلاعات امکان پذیر باشد .

٤– نظام اطلاعاتی انعطاف پذیر باشد .

۵– اطلاعات به گونه ای جمع آوری گردد که استفاده بعدی از آنها میسر باشد . استفاده از شاخصهای درصدی یا انواع نسبتها یا برخی از جداول بجای اطلاعات اصلی می تواند به از دست دادن بسیاری از فرصتهای بعدی منجر شود .

۶- نظام طبقه بندی مناسب برای اطلاعات تدوین گردد .

۷- بـه خاطـر داشته باشیم که فعالیت برای یک بار و یک روز تدوین نشده است ، اطلاعات باید برای مطالعه روند یا سری زمانی و یا تحلیلهای دیگر قابل استفاده باشد . (اقتباس از : بولا ، صفحات ۶۴-۵۸)

مقیاسهای اندازه گیری

کـلیه اقدامهـایی که برای کسب اطلاع درباره کالا ، رفتار ، سازمان ، برنامه ، . . . انجـام مـی شود همراه با نوعی اندازه گیری است . نتایج حاصل از اندازه گیریها گاهی به صورت کمی (عددی) و زمانی به صورت کیفی است (شریفی ، صفحه ۵۶)

انـدازه گیری فرآیندی است که تعیین می کند یک شخص یا یک شیئ چه مقدار از یک ویژگی برخوردار است (سیف ، صفحه ۲۷)

در هـر انـدازه گیـری ، بسـته بـه این که چه چیزی و چگونه اندازه گیری شود ، اعـداد بـه دست آمده ویژگیهای متفاوتی خواهند داشت . این ویژگیهای متفاوت اعداد را مقیاسهای اندازه گیری می نامند .

اندازه گیری را در چهار دسته طبقه بندی کرده اند . **اسمی**[۱۱] ، **ترتیبی**[۱۲] ، **فاصله ای**[۱۳] و **نسبتی**[۱۴]

مقیاس اسمی :

مقیـاس اسمی به دو صورت مورد استفاده قرار می گیرد ، یکی برای اسم گذاری و دیگری برای طبقه بندی کردن .

اســم گـذاری : در ایـن مقیـاس از اعـداد فقـط برای نام گذاری ، تشخیص و یا

---

۱۱ - nominal

۱۲ - ordinal

۱۳ - interval

۱۴ - ratio

شناسایی افراد یا اشیاء استفاده می شود . شماره پیراهن بازیکنان ، شماره خیابانها ، شماره اتاقها مواردی از کاربرد اعداد برای اسم گذاری هستند . در این مقیاس ، اعداد هیچ مفهوم کمی ندارند . بجای آنها می شود از رنگ ، شکل هندسی و حروف الفبا استفاده کرد .

طبقه بندی : گاهی از اعداد برای تعیین طبقه و یا گروه استفاده می شود و هر عدد نشانگر یک گروه یا طبقه خاص است . در این جا نیز عدد مفهوم کمی ندارد . نام گذاری کلاسها ، شماره طبقات براین اساس و مقیاس است . در این مورد نیز از رنگ یا نشانه یا الفبا می توان استفاده کرد .

مقیاس ترتیبی :

در این مقیاس دسته ای از افراد یا اشیاء با توجه به یک صفت ، از بزرگ به کوچک و یا برعکس مرتب می شوند و معلوم نیست که هریک از افراد یا اشیاء به مفهوم مطلق ، چه مقدار از آن صفت را دارد و نیز مشخص نیست که اشیاء یا افراد ، از لحاظ صفت مورد اندازه گیری ، چه مقدار از یکدیگر فاصله دارند. (سیف ، صفحه ٤٢) . درجه بندی کردن بازیکنان در یک بازی ، رتبه بندی فیلمها در جشنواره ها ، رتبه بندی دانش آموزان از کاربردهای این مقیاس هستند .

دراین مقیاس اعداد مفهوم ترتیبی دارند، اما عملیات ریاضی بر آنها مجاز نیست. به عبارتی مقام دهم در مسابقات از مقام نهم کمتر است اما به چه میزان و چه قدر ، نامشخص است و از جمع یا تفریق آنها مقام دیگر حاصل نمی شود .

مقیاس فاصله ای :

مقیاسی است که در آن رتبه افراد یا اشیاء با توجه به یک صفت مشخص است ، معلوم است که اشیاء یا افراد از لحاظ صفت مورد اندازه گیری چه مقدار از یکدیگر فاصله دارند اما هیچ نوع اطلاعی راجع به مقدار مطلق صفت مورد نظر برای هیچ یک از اشیاء یا افراد در دست نیست . وجه تمایز این مقیاس با مقیاس ترتیبی در معلوم و

برابـر بودن فواصل است . مقیاسی که در دما سنجها به کار گرفته شده است از این نوع هستند (سیف ، صفحه ٤٤) . صفر در این نوع مقیاسها قراردادی است .

در ایـن مقیاس عملیات جمع و تفریق مجاز و ضرب و تقسیم غیر مجاز است . بـرای مـثال اگـر در یـک مقیـاس اندازه گیری هوش اعداد ۱۰۰ و۸۰ به دست آید ، نمی توان اظهارکرد که اولی ۱/۲۵ برابر دومی دارای هوش است.

مقیاس نسبتی :

مقیاسـی اسـت کـه در آن رتـبه اشـخاص ، با توجه به یک صفت معلوم است ، فاصله بین اشخاص معلوم است ، صفر منطقی دارد .

مقیـاس انـدازه گیـری وزن ، طول ، حجم از این دسته است .در این مقیاس کلیه عملیات آمار و ریاضی مجاز است .

ریشـتر - واحـد اندازه گیری زمین لرزه - مقیاسی نسبتی است که محاسبات آن باید با روشهای لگاریتمی انجام شود .

انـدازه گیـریهایی کـه دریـک فعـالیت بازرسـی ، نظـارت یـا ارزشـیابی صورت می گیرند . در یکی از این مقیاسها جای می گیرد . لذا آگاهی و اشراف بر نوع مقیاس، تفسیر درست تر را در پی خواهد داشت .

نوع واحد صنفی ، سازمان ، یا برنامه اگر با عدد بیان شوند ،مقیاس اسمی است . رعـایت شـرایط بهداشـتی در واحدهـای صـنفی یـا صنعتی یا سازمانها یا برنامه که به صـورت خیـلی زیـاد ، زیاد ، کم و خیلی کم به صورت اعداد بیان می شوند ، مقیاسی ترتیبی است . مقایسه قیمت کالاها با ملاک از قبل تعیین شده ، مقیاسی فاصله است .

در نوعی طبقه بندی ، مقیاسهای اندازه گیری به **پیوسته** و **گسسته** طبقه بندی می شوند .

در مقیـاس **گسـسـته** ، مـتغیر مـورد نظر فقط می تواند مقادیر خاص را بپذیرد . تعـداد افـراد یـک خـانواده ، کالاهـای موجود در یک انبار ، وضعیت تاهل از این نوع

هستند .

در مقیاس **پیوسته** ، متغیر مورد نظر می تواند در بین دو مقداری که قبول کرده است ، مقدار دیگری را بپذیرد . زمان ، وزن ، حجم ، نگرش ، کیفیت در این مقیاس جای می گیرد .

پرسشهایی برای بحث :

۱- در یک واحد موارد زیادی برای بررسی وجود دارد . قیمتها ، کیفیت یا کمیت کالا یا خدمات ، نکات بهداشتی ، ثبت و ضبط اسناد و مدارک ، رعایت قوانین و ضوابط ، روابط یا تعامل افراد ، . . . یکی از موارد را انتخاب کرده و نظامی را برای فعالیت طرح ریزی کنید . نظامی برای جمع آوری اطلاعات طرح ریزی کنید .

۲- برنامه ای آموزشی در یک شرکت یا کارخانه یا مدرسه برای افزایش دانش افراد طرح ریزی شده است . برای نظارت بر فرآیند آموزش و نتایج برنامه چه نظامی مناسب است ؟ برای جمع آوری اطلاعات نظام مناسب چیست ؟ اگر برنامه اموزشی برای افزایش مهارت افراد طرح ریزی شده باشد ، تفاوت در چه مواردی خواهد بود ؟

۳- داور مسابقه فوتبال یکی ناظراست. نظام فعالیت داوری چه ویژگیهایی دارد؟ روش جمع آوری اطلاعات را مورد بحث قرار دهید . چه مواردی باعث می شود که داوری موفق یا برتر از داوران دیگر رتبه بندی شود ؟

بخش چهارم
روشها و ابزارهای جمع آوری اطلاعات

بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی نیازمند اطلاعاتی است که به تصمیم گیری منطقی و قابل دفاع منجر شود . در مواردی که اتفاق نظر نسبی بین صاحب نظران حوزه ای وجود دارد ، مقررات و استانداردهای خاص تدوین شده است . در مقابل ، موارد زیادی نیز وجود دارد که حسب نیاز باید روش یا روشهایی تدوین گردد .

روشهای جمع آوری اطلاعات را می توان در **مشاهده** ، **مصاحبه** ، **پرسشنامه و آزمایش** دسته بندی کرد . علاوه بر روشهای جمع آوری اطلاعات ، **سیاهه ها (فرمها)** نیز برای ثبت و گزارش اطلاعات جمع آوری شده ، مورد نیاز است .

قبل از ورود به بحث لازم است چند اصطلاح مورد توجه قرار گیرد .

عینیت : عینیت توافقی است بین داوران بر سر آنچه مشاهده می شود . روشهای **عینی**[۱۵] آنهایی هستند که هر فرد با پیروی از قواعد توصیه شده ، همانند فرد دیگری ، اعداد یکسانی را به چیزها یا مجموعه هایی از چیزها اختصاص خواهد داد . یک روال عینی ، روالی است که بین مشاهده گران حداکثرتوافق وجود دارد . (کرلینجر ، صفحه ۱۸۸)

روایی[۱۶] : ابزاری دارای روایی است که برای اندازه گیری آنچه مورد نظر است

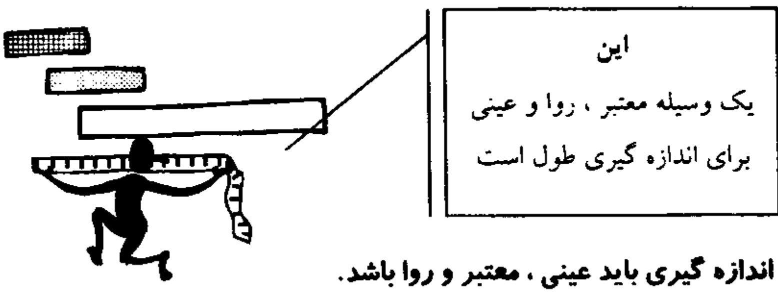
---

۱۵ - objective

۱۶ - validity

مناسب باشد (سیف ، صفحه ۳۷۹) در تعریف جدیدتر ، روایی عبارتست از توافق بین نمره آزمون [ابزار اندازه گیری] با صفت یا خصیصه ای که آزمون [ابزار اندازه گیری] برای اندازه گیری آن ساخته شده است (شریفی . صفحه ۲۱۳)

برای مثال مجموعه ای از سوالهای محاسبات عددی ، ممکن است برای اندازه گیری استعداد ریاضی **روا** باشد **اما** برای اندازه گیری **هوش** روا نیست .



وسیله اندازه گیری باید عینی ، معتبر و روا باشد.

اعتبار یا پایایی[۱۷] : پایایی یک وسیله اندازه گیری به دقت آن اشاره می کند (سیف ، صفحه ٤٠٩) . مقصود از یک وسیله اندازه گیری معتبر آن است که نتایج حاصل از آن دارای **ثبات** ، **هماهنگی**[۱۸] ، **پایایی**[۱۹] ، **قابلیت اعتماد**[۲۰] ، **و قابلیت تکرار**[۲۱] باشد . مقصود این است که اگر خصیصه مورد نظر را تحت شرایط مشابه دوبار اندازه بگیریم ، نتایج حاصل ، مشابه و قابل اعتماد باشد (هومن ، صفحه ۱۱) .

برای مثال ترازوهای دیجیتالی **اعتبار** بیشتری از ترازوهای وزنه ای دارند. هردو

---

۱۷ - reliability

۱۸ - consistency

۱۹ - stability

۲۰ - dependability

۲۱ - repeatability

برای اندازه گیری وزن **روا** هستند . **عینیت** ترازوهای دیجیتالی بیشتر است .

مشاهده :

بخش عمده ای از زندگی روزمره به مشاهده می گذرد . اما این نوع مشاهده کنترل نشده برای علم کافی نیست . دانشمندان به مشاهده های عینی و معتبر دست می زنند تا استنباط هایشان روا باشد . آنان مشاهده رفتار یا اشیاء را به عنوان بخشی از روالهای اندازه گیری به کار می برند . بجای چیزها به اعمال رفتاری انسانها یا توالی اعمال ، طبق قواعدی اعداد را اختصاص می دهند . (کرلینجر ، صفحه ۲۵۷)

تعیین روایی مشاهده به سادگی میسر نیست . لازم است نتایج مشاهده توسط شواهد دیگری نیز تایید شود . این شواهد معمولا توسط نظریه ها مطرح می شوند . روایی مشاهده به **تعریف نسبتاً دقیق و بدون ابهام** مورد مشاهده بستگی دارد . اگر مشاهده پرخاشگری در دستور کار قرار گرفته باشد باید تعریف دقیق و بدون ابهامی از پرخاشگری و رفتاری که نشان دهنده پرخاشگری است ، داده شود .

بررسی پایایی نظامهای مشاهده اگرچه ساده نیست اما امکان پذیر است . پایایی اغلب به عنوان توافق بین مشاهده گران تعریف می شود . تعریف دقیق و بدون ابهام مورد مشاهده در پایایی روش موثر است .

مشاهده را به سه نوع : مشاهده اسناد و مدارک ، مشاهده رفتار ، مشاهده شرح ماوقع از مشاهده دیگران دسته بندی می کنیم .

مشاهده اسناد : سندها بسیار فراوان و گوناگونند . مطبوعات ، سندهای بایگانی ، سندهای مالی، آمار، اسناد شخصی ، ابزار و وسایل ، تصویرها ، پرونده های رایانه ای . . . وجود دارند که می توانند به هنگام فعالیت مورد بهره برداری قرار گیرند .

توجه به نکات زیر برای کسب اطلاعات از اسناد کتبی و تصویری می تواند مفید باشد . باید توجه داشت که اینها حکم کلی نیستند و بستگی به مساله مورد مطالعه دارند .

۱- متن سند به واقعیات پرداخته باشد نه دیدگاهها و نظرات شخصی .
۲- اصالت سند مورد تردید نباشد .
۳- سند دارای هویت باشد ، منشاء ، تاریخ ، مرجع از نشانه های هویت یک سند است
٤- مسیر دسترسی به سند مورد توجه قرار گیرد . در صورتی که سند توسط فرد یا سازمانی ارائه می شود ، می تواند از اهداف ارائه دهنده متاثر باشد . سازمانی که اسناد خود را محرمانه می داند در ارائه اسناد روشی متفاوت با سازمانی دارد که ارائه اسناد را نوعی تبلیغ برای خود می داند . لذا در هر دو مورد امکان ارائه گزینشی اسناد وجود دارد.
٥- به تعاریف توجه و دقت شود. این امربخصوص در مورد آمارها صادق است . به سادگی امکان دارد که تعریف داده شده با تعریفی که مورد نظر بازرس یا ناظر یا ارزشیاب است ، متفاوت باشد. برای مثال ممکن است آنچه که از دیدگاهی سود تلقی می شود ، دیدگاه دیگر آن را بهره بداند .
٦- مشروعیت شیوه دسترسی به سند از مواردی است که گاهی مورد بی توجهی قرار می گیرد .
۷- جمع آوری اسناد باید نظام دار و هدفمند باشد .
۸- مطالعه یا مشاهده اسناد قبلی و بعدی مرتبط می تواند مفید باشد
۹- تحلیلها هنگامی معتبرند که اعتبار و صلاحیت علمی تحلیل کننده توسط مجامع علمی مورد تایید باشد .
۱۰- در صورتی که انتخاب سند به صورت نمونه گیری است ، باید مراقب شرایط نمونه برداری صحیح بود .
۱۱- فردی که به جمع آوری اسناد می پردازد باید قبلا آموزشهای لازم و مرتبط را دیده باشد .

۱۲- فردی که اسناد را جمع آوری می کند لزوما باید بی طرفی را رعایت نماید .
۱۳- کشف واقعیت و حقیقت محور اصلی فعالیت قرار گیرد .
۱٤- قبل از بهره برداری از پرونده های رایانه ای ، نسخه پشتیبان تهیه شود .
۱۵- رعایت شرایط فیزیکی مشاهده ، از قبیل نور ، وضوح ، . . . صورت گیرد .

مشاهده رفتار : رفتار الزاماً از موجود زنده سر می زند و مشاهده گر مردم را یا در حالی که کاری انجام می دهند یا حرفی می زنند ، مطالعه می کند و یا این که از آنان درباره اعمال خود و دیگران پرسشهایی می کند (کرلینجر، صفحه ۲۵۸) این رفتار(ها) ممکن است رفتار یک فرد با یک شیئ و یا حیوان یا تعامل بین دو یا چند نفر باشد .

مشاهده رفتار می تواند به فرآیند یا فرآورده عنایت داشته باشد .

مساله عمده مشاهده رفتار ، خود مشاهده گر است ، زیرا خود او بخشی از ابزار اندازه گیری است . وجود مشاهده گر هم قوت و هم ضعف محسوب می شود . زیرا مشاهده گر باید اطلاعات حاصل از مشاهده ها را جذب کند و سپس در ارتباط با سازه ها استنباط هایی انجام دهد . قوت مشاهده در این است که مشاهده گر می تواند رفتار مشاهده شده را به سازه ها و یا متغیرهای یک مطالعه ربط دهد ، به عبارتی بین رفتار و سازه پل بزند .

ضعف اساسی مشاهده گر این است که امکان دارد استنباط های کاملاً نادرست از مشاهده انجام دهد .

وظیفه اساسی مشاهده گر این است که رفتارها را در رده ها یا طبقات فراگیر و مانعه الجمع قرار دهد . لذا باید ابتدا جامعه رفتارهایی را که قرار است مشاهده شوند، تعریف کند (کرلینجر ، صفحه ۲٦۱) .

این که در اندازه گیری رفتار انسان از چه واحد هایی استفاده شود مساله ای است که هنوز حل نشده است . به طور نظری می توان با فهرست کردن تعداد زیادی از

اعمـال رفـتاری ، رفـتار را کـاملاً عملیاتی تعریف کرد . اما ممکن است که رفتار آن چـنان جـزء جزء شود که دیگر هیچ شباهتی به رفتاری که هدف مشاهده بوده نداشته باشد (کرلینجر ، صفحه ۲٦۲) .

چگونگـی نگهـداری یـا استفاده از اموال یا دستگاهها ، پرخاشگری و تعارض در محیـط کار ، دقت و توجه ، . . . را می توان به رفتارهای عملی تجزیه کرد و براساس آن بـه مشاهده رفتار پرداخت اما این بیم وجود دارد که این تجزیه رفتار ، در مجموع هیچ شباهتی با رفتار مورد نظر نداشته باشد .

از طـرف دیگـر شخص می تواند از تعاریف گستره طبیعی استفاده کند . می توان بـه مشـاهده گـران آموزش داد که " همکاری " را مشاهده کنند . دراین صورت امکان مداخله دیدگاهها و نظرهای مشاهده کننده فراهم می شود (کرلینجر ، صفحه ۲٦۳) .

بـا توجـه بـه موارد فوق توجه به سوالهایی که در ادامه خواهد آمد می تواند مفید باشد .

۱- چه کسی مشاهده خواهد کرد ؟

۲- چه کسی یا چه چیزی مشـاهده خواهد شد ؟

۳- مشاهده در کجا انجام خواهد شد ؟ باید شامل چند موقعیت باشد ؟

٤- مشاهده چگونه انجام خواهد شد ؟

٥- مشاهده چگونه ثبت خواهد شد ؟ (کارت رایت ، صفحه ۷۱)

در مـواردی کـه بازرسـی ، نظارت یا ارزشیابی به صورت مستمر نیست ، معمولاً مشـاهده نمونـه ای از رفـتار صـورت مـی گیرد . برای نمونه گیری از رفتار دو روش وجود دارد : **نمونه گیری رویدادی و نمونه گیری زمانی** .

نمونـه گیری رویدادی انتخاب رخ دادهای رفتاری یک پارچه یا رویدادها در مکان معین است. فردی که رویدادها را دنبال می کند یا باید بداند که که رویداد ها چه وقت اتفـاق خواهند افتاد و زمانی که رخ می دهند حضور داشته باشد یا این که صبر کند تا

تا آنها رخ بدهند .

نمونه گیری رویدادی سه مزیت دارد ، یکی این که مشابه موقعیتهای مشابه با زندگی عادی هستند . دوم این که رویداد یکپارچه ، از استمرار رفتاری برخوردار است و سومین مزیت نمونه گیری رویدادی ، افزایش امکان مشاهده رفتارهای غیر تکراری است . (کرلینجر ، صفحه ٢٦٧) .

نمونه گیری زمانی ، انتخاب واحدهای رفتاری برای مشاهده در فواصل متفاوت زمانی است . این نمونه گیری رفتار می تواند به صورت تصادفی و یا دارای نظام باشد. به هر حال انتخاب چنین نمونه هایی ، زمان و تعدادشان ، بستگی به مساله مورد نظر دارد .

نمونه های زمانی از این امتیاز برخوردارند که احتمال دستیابی به نمونه معرف از رفتار را افزایش می دهند و این مطلب موقعی صادق است که رفتار نسبتا" مکرر رخ می دهد . اما رفتارهایی که به صورت نا مکرر رخ می دهد احتمال زیاد دارد که از تور نمونه گیری زمانی فرار کنند (کرلینجر ، صفحه ٢٦٨) .

تا به اینجا درباره مشاهده رفتار واقعی صحبت شد . مشاهده گران به مواردی که مد نظر است مستقیما" نگاه می کنند . اما طبقه ای از رفتار وجود دارد که **رفتار یادآوری شده** یا **رفتار ادراک شده** نامیده می شود . بازرسی از واحدهای صنفی ، داوری بازی فوتبال و ارزشیابی تعامل معلم و دانش آموز از مثالهای مشاهده رفتار واقعی است اما گاهی مشاهده گران در غیاب شیئ یا شخص بر اساس مشاهده گذشته و یا ادراکشان باید به درجه بندی بپردازند (کرلینجر ، صفحه ٢٧٠) .

فرمهای ارزشیابی کارکنان از نمونه های بارز **مشاهده رفتار یادآوری شده یا رفتار ادراک شده** است که برای تعاریف آن نیز از گستره طبیعی استفاده شده است .

روشهای ثبت مشاهده : معمولا برای این دسته از مشاهده ها مقیاسهای درجه بندی تدوین می شود . چهار یا پنج نوع مقیاس درجه بندی وجود دارد . این مقیاسها شبیه

بـه هـم هستند فقـط در جـزییات تفـاوت دارنـد . در **فهرست وارسی**[22] ویژگیها یا ویژگیهایی از عملکرد یا فرآورده به مشاهده گر ارائه می شود و او فقط بود یا نبود ویژگی مورد نظر را مشخص می کند . بجای ویژگیها می توان گزاره یا عباراتی برای مشخص کردن ارائه کرد .

مثال ۱-٤- هر مورد که محصول با ملاکهای تعیین شده مطابق است ، بازدن علامت (x) مشخص فرمایید . -------- وزن خالص -------- رنگ.
مثال ۲-٤- در جای خالی با گذاشتن علامت (+) یا (-) نظر خود را اعلام فرمایید . ----- بیش از ۹۰ درصد کالا ها دارای برچسب قیمت هستند . ----- تاریخ تولید هر کالا روی آن ثبت شده است

در **مقیاس درجه بندی رده ای** ، رده های زیادی به داوران یا مشاهده گران ارائه می شود. و آنان رده یا طبقه ای را انتخاب می کنند که رفتار یا ویژگی فرد یا شیئ مورد درجه بندی را به بهترین وجه مشخص می سازد .

مثال ۳-٤ – مواردی که در بازرسی موسسه مشاهده کرده اید به ترتیب اهمیت شماره گذاری کنید. بایگانی منظم ( ) کامل بودن اسناد مالی ( ) همکاری با بازرسان ( ) . . .

در **مقیاس درجه بندی عددی** ، مشاهده گر با کشیدن دایره ای یا علامت زدن آن عدد ، میزان یا درجه موجود بودن رفتار یا ویژگی مورد نظر را مشخص می کند .

---

۲۲ - checklist

مثال ٤-٤- با کشیدن دایره دور یکی از اعداد زیر میزان مطابق بودن محصول یا فرآورده را با ملاکها مشخص کنید .

۵= عالی ٤= خوب ۳= متوسط ۲= بد ۱=خیلی بد

الف) وضعیت ظاهری محصول درست و کامل است . ۵ ٤ ۳ ۲ ۱

گاهی نیز مشاهده گر روی یک خط یا پیوستار درجه بندی را انجام می دهد که در این صورت **مقیاس درجه بندی ترسیمی یا نگاره ای** نامیده می شود .

مثال ۵-٤- با گذاشتن علامت (×) در روی خط افقی مربوط به هرسوال میزان مطابق بودن محصول را با ملاکها مشخص کنید .

الف) وضعیت ظاهری محصول درست و کامل است .

عالی ——— خوب ——— متوسط ——— بد ——— خیلی بد

مثال ٦-٤- نتایج مشاهده خود را روی طیفهای زیر مشخص کنید .

سالم ●———●———●———●———● ناسالم

پیچیده ●———●———●———●———● ساده

شکلهای متفاوتی از ترکیب این مقیاسها می توان به دست آورد

گاهی رویدادهایی که مشاهده می شوند به سادگی در طبقه بندیهای عمومی دسته بندی نمی شوند .لذا **واقعه نگاری** صورت می گیرد . برای مثال کارشناسی که برای بررسی یک سانحه ، پیشرفت کار ، . . . مراجعه می کند ، به توصیف رویداد یا اتفاق معنی داری که مشاهده کرده است می پردازد . بخشی از گزارشهایی که نیروی انتظامی ، مهندسان ناظر یا مشاوران ساختمانی ، ارزشیابان تعاملهای اجتماعی . . . تهیه می کنند از این نوع است .

برای این که روش واقعه نگاری بهترین نتیجه را به دست دهد ، باید دارای ویژگیهای زیر باشد .

۱- توصیفی واقعی از آنچه اتفاق افتاده است ، زمانی که اتفاق افتاده است ،

وضعیت یا شرایط اتفاق ، به دست دهد .

۲- تفسیر از واقعه و اعمال ، باید از توصیف واقعه مجزا باشد .

۳- هریک از موارد ثبت واقعه باید تنها یک واقعه را شامل باشد .

٤- آنچه ثبت می شود باید رویداد مهمی باشد .

٥- تنها آن قسمتهایی مورد مشاهده و واقعه نگاری قرار گیرد که با روشهای دیگر قابل بازرسی یا نظارت یا ارزشیابی نباشد . (سیف ، صفحه ۲٥٦)

مشاهده رفتار به هر شکلی که صورت گیرد نیازمند یادداشت و یا ثبت است . مقدار زمانی که برای تهیه یادداشت ویا تکمیل سیاهه مصرف می شود ، به صرفه جویی در تفسیر و دقت آن منتهی خواهد شد و برعکس زمانی که در تهیه یادداشت یا تکمیل سیاهه صرفه جویی شود ، به هنگام تفسیر و تعبیر به هدر خواهد رفت . به خاطر داشته باشیم که حافظه قابل اعتماد نیست .

ضعفهای روش مشاهده : روشهای مشاهده دو ضعف جدی دارند : **بیرونی و درونی** . نقص بیرونی آنها این است که ظاهر و کاربردشان به نظر ساده است و بدون توجه به ضعفهای درونی آنها مورد استفاده قرار می گیرند و این مشکلات هنگامی تشدید می شود که بدون برنامه ریزی ، تفکر قبلی ، نوعی ثبت و یا توسط افراد غیر ماهر صورت می گیرد . لذا اگر یکی از موارد یاد شده تامین نشده است باید به دنبال روشی دیگر بود .

روش مشاهده از درون نیز آماده پذیرفتن خطاهای ثابت و سوگیرانه است . این که مشاهده کننده چه برداشت و یا ادراکی از قبل دارد و یا این که چه اطلاعاتی از قبل دریافت کرده است ، مهم و تاثیر گذار است. حتی ممکن است یک ویژگی مشاهده شده ، مشاهده سایر ویژگیها را متاثر سازد .

آموزش و ایجاد مهارت و بررسی آماری نتایج به دست آمده و نظارت و ارزشیابیهای موردی و مجموعی یکی از راههای کاستن از ضعفها است .

مشـاهده گر نیز می تواند خطای **سهل گیری** یا **سخت گیری** داشته باشد . خطای **تمـایل مرکـزی** نیز هنگامی ظاهر می شود که مشاهده گر با موضوع مورد مشاهده نا آشـنا باشـد . به هر حال اگرچه استفاده تایید نشده ، مصلحتی و غیر ماهرانه روشهای مشـاهده مورد سرزنش است اما باید توجه داشت که مشاهده کاربرد گسترده ای دارد و اگـر بـه صورت صحیح مورد استفاده قرار گیرد و یا با روشهای دیگر تلفیق گردد ، اطلاعـات ارزشـمندی فراهم خواهد کرد . به هر حال درباره روایی و اعتبار روشهای مشاهده بحثهای بسیاری مطرح است .

توجه به نکات زیر برای به کارگیری روشهای مشاهده بسیار ضروری است .

۱- برای مشاهده باید ویژگیهای **مهم** را برگزید .

۲- ویژگیها باید به گونه ای باشند که **امکان مشاهده** آنها وجود داشته باشد .

۳- ویژگیهـا بـاید بـرای مشـاهده گـر **تعـریف دقیق** و **بدون ابهام** داشته باشد . مشـاهده گـر بـاید از خـود بپرسـد که چه چیزی را مشاهده می کند و بتواند تعریفی قابل قبول را ارائه کند .

٤- قـبل از اعـزام مشاهده گر بخواهیم تا بگوید که چه چیزی را مشاهده خواهد کـرد و مطمـئن شـویم کـه **درک درستی** یافته است . با پاسخهای کلی و عام قانع نشوید .

٥- از چـند مشـاهده گـر بخواهیـد تا یک چیز یا فرد را مشاهده کنند . **میانگین نظرات** آنان به واقعیت نزدیک تر از نظر هریک از آنان خواهد بود .

٦- اگـر سـیاهه ای یکسـان مورد استفاده قرار می گیرد ، دقت سیاهه را با **مقایسه** سـیاهه هـایی کـه بـرای یـک شـیئ یـا رفتاری مشابه تکمیل شده است مورد **مقایسه** قرار دهید .

۷- اگـر یادداشـت بـرداری صـورت می گیرد ، **موارد مثبت و منفی** هردو مفید است .

۸- به هنگام ثبت ، تا جایی که ممکن است باید توصیف واقعیتها از **تفسیر جدا** باشد .

۹- **آموزش و تمرین** قبل از مشاهده یک ضرورت بسیار جدی است .

۱۰- در مشاهده اسناد ، اصالت ، هویت ، صداقت ، مسیر دسترسی مورد توجه قرار گیرد .

۱۱- صلاحیتهای فنی و تجربی و اخلاقی مشاهده گر را مورد توجه قرار دهید .

مصاحبه :

مصاحبه یکی از متداول ترین روشهای جمع آوری اطلاعات است که ویژگیهای متمایز از سایر روشها دارد . مطاحبه انعطاف پذیر بوده و با موقعیتهای فردی و مکانی قابل انطباق است و به مصاحبه کننده امکان وارسی عمقی بافت پاسخها و دلایل را می دهد .

دسته بندیهای گوناگونی برای انواع مصاحبه ارائه شده است که در این جا فقط به تعاریف مورد نیاز اشاره خواهد شد .

مصاحبه از قبل طرحریزی شده[۲۳] : منظور آن نوع مصاحبه است که طی آن مصاحبه کننده سوالهایی را از قبل پیش بینی کرده است و گفت و گوی خود را با مصاحبه شونده ، بر اساس این سوالها و به ترتیبی که در فرم مصاحبه آورده شده است، آغاز و به پایان می رساند .

مصاحبه ساخت دار[۲٤] : نوعی مصاحبه که ساخت یا سازمان آن از قبل تعیین شده است و در آن عناوین و سوالها و نظم و ترتیب ارائه سوالها ، همه پیش از تشکیل جلسه مصاحبه مشخص گردیده است .

Patterned interview - ۲۳

unstructured interview - ۲٤

مصاحبه بی ساخت[25] : نوعی مصاحبه که طی آن مصاحبه کننده آزاد است تا موضوعات مورد بررسی و سوالهایی را که ضروری می داند ، بر اساس تشخیص خود و در فرآیند تعامل با مصاحبه شونده ، مطرح سازد (ساعتچی ، صفحه ۳۷۵)

پرسشهای مصاحبه می توانند در طیفی مستقیم تا کاملاً غیرمستقیم قرار گیرند . می توان مستقیماً از مردم چیزی را پرسید و بسته به موضوع ، پاسخی دریافت کرد در روش غیر مستقیم سوالی مبهم و یا محرکی به مصاحبه شونده ارائه می شود تا پاسخی را فرا خواند . این دسته از پرسشها معمولاً در مصاحبه های حوزه روان شناسی به کار می رود .

محدودیت عمده روش مصاحبه در وقت گیر بودن و عدم ثبات رویه آن است . اگر بتوان اطلاعات را از روشهای دیگر به دست آورد نباید از مصاحبه که پرهزینه هم هست استفاده کرد .

دربحث مشاهده چند مقیاس معرفی شد . آن مقیاسها در مصاحبه نیز کاربرد دارند. پرسشهای مصاحبه را می توان به صورت **گزینه بایست** مطرح و پاسخهای کوتاه دریافت کرد اما اطلاعات دریافت شده از این روش سطحی است . **پرسشهای باز پاسخ** ضمن آن که محدودیت برای پاسخ فراهم می کنند ، انعطاف پذیرند و می توانند به پاسخهای عمیق تر منجر شوند و به مصاحبه گر اجازه می دهد تا سوال را مطابق با آگاهی مصاحبه شونده تغییر دهد ، ارتباط برقرار کند و پاسخ های جامعتر و کامل تری دریافت نماید و از آثار بد فهمیها جلوگیری کند .

نوعی از پرسشهای باز پاسخ ، **پرسشهای قیفی** است . پرسشهای قیفی با یک سوال گسترده آغاز و به تدریج محدودتر و سرانجام به یک نکته (یا نکات) مهم منتهی می گردد .

---

[25] - unstructured interview

علاوه بر مقیاسهایی که در بحث مشاهده مطرح شد ، **ماده های مقیاسی برنامه ای** یز در مصاحبه کاربرد دارند . در این روش پاسخ های کوتاه از مصاحبه شونده رخواست می شود ، بسته به پاسخ مصاحبه شونده ، مصاحبه گر سوالی بعدی را طرح می کند . مسیر پی گیری پاسخ ها از قبل تعیین شده است و اجرای آن نیازمند هارت مصاحبه گر است .

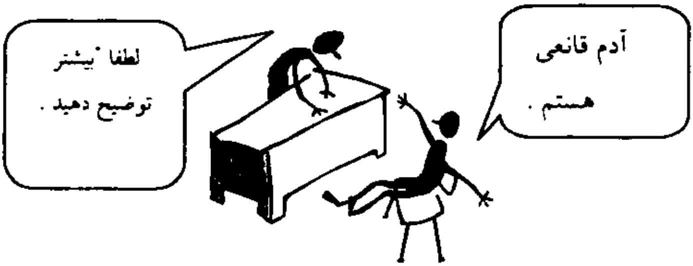
ثال ۷-٤ – بعضی می گویند افزایش قیمت ارزهای خارجی موجب گرانفروشی ست ، شما چه فکر می کنید ؟ آیا افزایش نرخ ارز می تواند موجب ارتکاب تخلف رانفروشی توسط شما شود ؟ زیاد تاحدی کم به هیچ وجه

زیاد	تاحدی	کم	به هیچ وجه
بروید به سوال آ-٥	بروید به سوال ب- ٤	بروید به سوال ج- ۳	بروید به سوال بعدی

در نهایت "مصاحبه ساخت دار" ابزار بسیار نیرومندی برای جمع آوری طلاعات است . در مصاحبه می توان ابهام سوال را برطرف کرد و یا پاسخهای بشتری را خواست و به عمق پاسخ دست یافت . در حالی که این اهداف معمولاً وسط پرسشنامه برآورده نمی شود .

نکته بسیار مهم که مورد غفلت واقع می شود **اجرا کننده** مصاحبه است . یک طبیب خوب ، یک روان شناس ، فردی با قدرت ارتباط بالا ، الزاماً مصاحبه گر وبی نیست . مصاحبه مجموعه ای از توانمندیها را می طلبد . مصاحبه های بدون رنامه ، اتفاقی و بدون ثبت و یادداشت برداری را فقط می توان نمایش مصاحبه انست که چیزی جز اتلاف منابع و وقت ثمر دیگری ندارند لذا خطر این گونه صاحبه ها بر مزایای ناشناخته احتمالی آنها فزونی دارد .

در مصاحبه می توان به عمق پاسخ دست یافت :



مصاحبه به دلیل عینیت کم و عدم توانایی در مهار موقعیت و شرایط مصاحبه و وابستگی آن به ارتباط مصاحبه کننده و مصاحبه شونده ، هزینه بالا و وقت گیر بودن ، به عنوان ابزار کمکی مورد استفاده قرار می گیرد . اما به هرحال مواردی هست که استفاده از روشهای دیگر امکان پذیر نیست .

توجه به نکات زیر می تواند برای اجرای یک مصاحبه بهتر مفید باشد .

۱- مصاحبه کننده باید از دانش کافی در حوزه مورد نظر برخوردار باشد .

۲- آموزش دیدن و مهارتهای مصاحبه کننده بسیار ضروری است .

۳- مصاحبه گر باید بداند که در پی چیست و قادر باشد جریان مصاحبه را در اختیار داشته باشد .

٤- برقراری ارتباط اولین شرط مصاحبه است . ایجاد مقاومت ، پافشاری و اجبار مثمر ثمر نیست .

٥- پژوهشها نشان داده اند که اکثر مصاحبه کنندگان در پنج تا ده دقیقه اول به داوری می رسند و در ادامه مصاحبه در پی یافتن شواهدی برای تایید داوری خود هستند .

٦- مصاحبه ای که به گونه ای ثبت نشود ، بعدا" قابل بررسی نیست . در شرایط پژوهشی و شرایط مورد نظر این مجموعه می توان با اطلاع مصاحبه شونده به یادداشت برداری ، ضبط یا تصویربرداری اقدام کرد .

۷- حتی الامکان باید به واقعیتها توجه کرد و از تفسیر پرهیز نمود .
۸- پژوهشها نشان می دهند مصاحبه کنندگان افراد یا رفتار مشابه خود را بیشتر مورد پذیرش قرار می دهند .
۹- مصاحبه با بازجویی تفاوت دارد .

پرسشنامه[۲۶] و سیاهه[۲۷]

پرسشنامه ها ابزارهایی **مداد - کاغذی یا رایانه ای** هستند که توسط فرد یا افراد تکمیل می شوند . فرد تکمیل کننده می تواند بازرس یا ناظر یا عامل ارزشیابی باشد که در بحث مشاهده و مصاحبه به مواردی از آنها اشاره شد .

طراحی پرسشنامه اولین مرحله اجرای یک بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی نیست . قبل از آن که بتوان هر نوع ویژگی برای پرسشنامه تعیین کرد ، باید چندین **هفته** وقت صرف برنامه ریزی ، **مطالعه** ، طراحی و اجرای طرحهای مقدماتی و آزمایشی برای شناسایی شرایط نمود (اپنهایم ، صفحه ۳۵)

از نظر شکلی ماده های پرسشنامه می تواند به یکی از صورتهای **گزینه بایست ، و باز پاسخ (محدود پاسخ ، گسترده پاسخ)** و یا ترکیبی از آنها باشد .

نوعی طبقه بندی دیگر پرسشنامه ها ، دسته بندی به **عینی** و **ذهنی** است . مبنای این دسته بندی ، میزان مداخله پاسخ دهنده و تفسیر کننده پرسشنامه است . هرچه امکان مداخله کمتر باشد ، پرسشنامه عینی و هرچه امکان مداخله بیشتر شود ، پرسشنامه ذهنی محسوب می شود .

در پرسشنامه های گزینه بایست ، پاسخ دهنده ملزم است یکی یا چند تا از پاسخهای از قبل تعیین شده را انتخاب کند . این دسته از پرسشنامه ها عینی محسوب

۲۶- inventory

۲۷- سیاهه معادل فرم form اختیار شده است .

می شوند .

مثال ۸-٤- با زدن علامت (×) موارد زیر را مشخص کنید .
زن ☐ مرد ☐ مجرد☐ متاهل ☐ شاغل☐ بیکار☐ سن :کمتر از ۳۰ سال ☐ بیشتراز ۳۰ سال☐

مثال ۹-٤- با زدن علامت (×) پرسشنامه را کامل کنید .
الف : نوع کالایی که در انبار موجود است ؟ لاستیک ☐ لوازم برقی☐ کاغذ ☐ پارچه ☐
ب : امکانات موجود مبارزه با حریق : کپسول ☐ آبفشان سقفی ☐ خودروآتش نشانی ☐

در سوالهای محدود پاسخ ، از پاسخ دهنده خواسته می شود با یک کلمه یا عدد ویا حداکثر جمله ای کوتاه به پاسخگویی بپردازد . در این دسته از سوالها پاسخ دهنده . باید پاسخ خود را در محدوده و چهارچوب معینی ارائه کند .

در سوالهای گسترده پاسخ هیچ محدودیتی به جز موضوع مورد سوال وجود ندارد و پاسخ دهنده آزاد است تا آن گونه که مناسب می داند ، پاسخ خود را از نظر سازماندهی ، طول پاسخ ، . . . مطرح کند .

مثال ۱۰-٤- نمونه ای از سوالهای محدود پاسخ :
درهفته جاری چه تعداد کارگر غایب داشته اید ؟ . . . نفر
آغاز و خاتمه برنامه را به ساعت و روز و ماه بنویسید .
ماشینهای راه سازی موجود در کارگاه را فهرست کنید .
برای دریافت سهمیه آرد چه اقدامهایی انجام می دهید .

مثال ۱۱-٤- نمونه ای از سوال گسترده پاسخ :
اهداف برنامه های آموزشی موسسه چیست ؟ به نظر شما چه روشی برای آگاهی از دستیابی به اهداف باید اتخاذ شود ؟ در هرمورد دلایل را بنویسید.

این دسته از پرسشها در طیفی از عینی تا ذهنی قرار می گیرند .

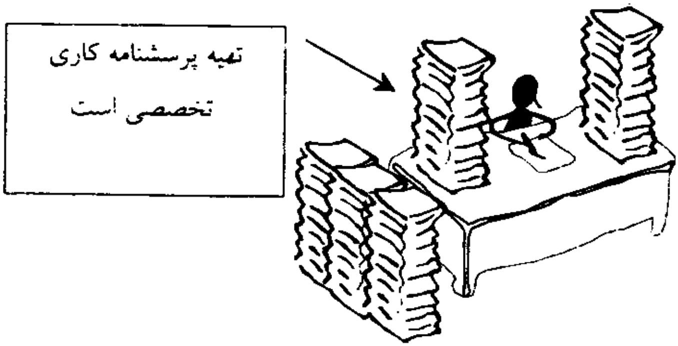
تهیه سوالهای گسترده پاسخ آسان است و اجازه می دهد تا طیف گوناگونی از پاسخها مشاهده شود . ضعف این پرسشها به هنگام بررسی و تحلیل آشکار می شود .

طبقه بندی ، تفکیک ، مقایسه مستلزم کار بسیار است و گاهی به سادگی امکان پذیر نیست . این نوع پرسشها به تواناییهای پاسخ دهنده وابسته است . به عبارتی نارسا بودن اطلاعات ممکن است ناشی از ناتوانی در ارائه پاسخ باشد . پاسخهای این دسته از پرسشها نیز ممکن است تفاسیر گوناگونی را در پی داشته باشد .

تهیه سوالهای گزینه بایست و برخی از پرسشهای محدود پاسخ ، نیازمند صرف وقت و ملاحظه کلیه ابعاد موضوع است . به عبارتی بدون دانش فنی از چگونگی طرح پرسشنامه و شکافتن موضوع مورد نظر ، موفقیت چشمگیری حاصل نمی شود . به سادگی این امکان وجود دارد با فراموش کردن یک سوال مهم ، تمامی نتایج بررسی مورد تردید قرار گیرد . شاید ذکر این مثال واقعی به روشن شدن بحث کمک کند : نشریه ای به منظور آگاهی از نظرات مخاطبان درباره محتویات نشریه ، مجموعه ای از سوالهای گزینه بایست را برای کسانی که نشریه را دریافت می کردند ارسال نمود . طرح چند سوال ساده فراموش شده بود : **آیا محتویات نشریه را مطالعه می کنید ؟ کدام بخش را ؟** نتایج این نظر خواهی هرچه باشد . نباید مورد اعتماد دست اندرکاران برنامه ریزی نشریه قرار گیرد زیرا دریافت شهودی آنان قابل اطمینان تر است .

در مقابل ، مزیت این دسته از پرسشها در اعتبار و عینیت بالاتر آنهاست . با این نوع سوال حوزه گسترده تری را می توان مورد مطالعه قرار داد و پاسخ دهندگان رغبت بیشتری برای پاسخ دادن نشان می دهند . استخراج و تحلیل این دسته از پرسشنامه ها ساده تر و قابل اعتمادتر است.

منابع و کتابهای زیادی درباره تهیه و ساخت این دسته از ابزارها وجود دارد و نشان می دهد که برای تهیه پرسشنامه ، فقط داشتن سواد خواندن و نوشتن و کمی فکر ، کفایت نمی کند و کاری تخصصی است . متخصصان امروز می توانند اعتبار ، روایی پرسشنامه ها را تعیین کنند و قدرت پیش بینی ابزار را محاسبه نمایند .



مثالهای (۱-٤) تا (۷-٤) نیز نوعی پرسشنامه هستند که در مصاحبه و مشاهده مورد استفاده قرار می گیرند. گذشته از موارد یادشده سیاهه ها هم که برای ثبت اطلاعات مورد استفاده قرار می گیرند از همین قواعد پیروی می کنند.

توصیه هایی درباره پرسشنامه و سیاهه

۱- وجود دستورالعمل واضح و روان از ضروریات یک پرسشنامه است دستورالعمل بسته به مورد و نیاز در ابتدای پرسشنامه و یا ضمن آن مطرح می شود.

۲- پرسشها باید رسا باشند (فاقد ابهام باشند). سوال ممکن است از پاسخگو اطلاعاتی را بخواهد که ندارد و یا به خاطر نمی آورد و یا چنان به مسائل خصوصی بپردازد که با هدف مطالعه مغایر باشد. یا عباراتی مانند " هفته جاری " تعابیر گوناگونی می تواند داشته باشد : " از شنبه تا شنبه "، " از شنبه تا پنج شنبه یا جمعه "، " از شنبه تا به امروز " و "از همین روز در هفته گذشته تا به امروز "

۳- حتی الامکان هر پرسش یا ویژگی به یک موضوع اختصاص یابد. طرح دو سوال یا ویژگی با هم، ممکن است صرفه جویی به نظر برسد اما به هنگام پاسخگویی و به هنگام تحلیل و تفسیر، دشواریهایی را به همراه

دارد.

۴- از طرح پرسشهایی که اطلاعات آن وجود دارد مگر در شرایط خاص ، پرهیز شود . برای مثال : به ندرت فردی پیدا می شود که به سوال " آیا فرار مالیاتی را توصیه می کنید؟ " پاسخ مثبت دهد . این گونه سوالها ضمن آن که حجم پرسشنامه یا سیاهه را افزایش می دهد ، اطلاعات زیادی به دست نخواهد داد .

۵- به هدف از اجرای پرسشنامه یا سیاهه توجه شود . طرح سوالهایی مانند آنچه که در بند قبلی ذکر شد ، حتی اگر با هدف شناخت میزان صداقت پاسخگو باشد راه به جایی نخواهد برد . هدف بازرسی ، نظارت و ارزشیابی روان درمانی و روان شناسی شخصیت نیست .

۶- مشخص بودن **هویت** پرسشنامه در میزان پاسخ دهی موثر است . منظور از هویت پرسشنامه ، فرد یا سازمان ارائه دهنده پرسشنامه است . پژوهشها نشان داده اند که رنگ کاغذ ، مارک دار بودن آن ، زمان تحویل (مثلاً آخر هفته) تاثیر چندانی در پاسخدهی ندارد .

۷- به توالی و پیوستگی سوالها توجه شود . مسلماً پرسشنامه ای که با یک سوال به صورت شوک آغاز می شود نتایج جالبی به دست نخواهد داد .توالی ورود به بحث و هدف نهایی یک اصل مهم است .

۸-حتی الامکان از القای اندیشه ویا تلقین نگرش به ذهن پاسخگو پرهیز شود . القای اندیشه ممکن است در همان سوال یا سوالهای قبلی صورت گیرد . فراموش نشود که پاسخ دهنده نیز دارای انگیزه ، باورهای خاص خود است وکل پرسشنامه رابا ارزشها، باورها ، نگرشها و منافع خود مطابقت می دهد. در بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی ، طرح سوال سوق دهنده ای چون "آخرین بار کی مرتکب تخلف شده ای ؟" مسئولیت نفی بر عهده پاسخگو

گذاشـته شـده است و سوال به گونه ای ارائه شده که پاسخگو متقاعد شود وجـود تخـلف معمـول و شـناخته شـده اسـت . ایـن نوع پرسشها کاربرد خاصی دارد .

۹-پرسشـهای مربوط به موضوعها و عقاید بحث انگیز باید طوری طرح شوند که از پاسـخ دهنده بخواهند تا شواهد لازم برای مستند کردن عقیده انتخابی را بیان کنند .

۱۰- بـه کارگیـری افعال منفی و جملاتی که بارمنفی دارند ، معمولاً ایجاد ابهام می کند . "آیا شما ترجیح نمی دهید از گران فروشان خرید نکنید ؟ "

۱۱- پرسشـهایی کـه پاسخگو را وادار به حدس زدن می کند هنگامی مفید است کـه انـدازه گیـری قـدرت حدس زدن مورد نظر است . در غیر این صورت کـارایی نخواهد داشت . برای نمونه : پرسیدن این که " حدس می زنید چه تعـداد (درصـد) از افـراد مرتکب تخلف می شوند ؟ " فقط هنگامی مفید است که بخواهیم از میزان اطلاع و یا صحت حدس زدن فرد آگاهی یابیم.

۱۲- سـوالهایی کـه در مـورد شغل ، درآمد ، وضعیت خانواده مطرح می شوند ، معمولاً پاسخهایی مبهم دارند . (اپنهایم ، صفحه ۷٦) .

۱۳- بـرخی از واژه هـا در عـرف جامعـه بـار معـنایی خاص دارند و می توانند موجـب القـای احسـاس پذیـرش یا عدم پذیرش شوند . " روسا ، مدیران ، رهـبران " یـا " مـردم ، خـلق ، تـوده " یـا "دوست ، رفیق ، یار" و یا " طبقه بالاوپـایین" . . . معـانی مختلفی را القاء می کنند . اگر از مردم خواسته شود کـه خـود را در یکـی از طبقات بالا ، متوسط ، ضعیف و پایین درجه بندی کنند ، درصد کمی طبقه پایین را انتخاب خواهند کرد

۱٤- از پرداخـتن غیرضـروری بـه مسـائل ارزشـی و حیثیـتی پرهیز شود . مردم درباره درستکاری ، میزان مطالعه ، خواندن روزنامه ، رعایت بهداشت ، . . .

بیش از آن که واقعیت دارد ، ادعا دارند . در مقابل از اظهار بی اطلاعی اکراه دارند . مردم دوست ندارند خود را نادان بپندارند . ایجاد فرصت برای راه فرار برای عدم پاسخگویی به چیزی که از آن اطلاعی ندارند ، همیشه مفید خواهد بود .

۱۵- از پرداختن غیر ضروری به پرسشهای شرم آمیز خودداری شود . پرسش درباره دزدی فرزندان ، روابط زناشویی ، انحرافات اخلاقی ، مصرف الکل ، . . . در اکثر فرهنگها امری ناپذیرفتنی است . (اپنهایم ، صفحه ۸۱) . هر پاسخی که طلب می شود ، برانگیزه پاسخگو در ادامه جوابگویی به پرسشها و ادامه همکاری مطلوب تاثیر می گذارد .

۱٦- فضای لازم برای پاسخ در نظر گرفته شود

۱۷- " **گالوپ** " اظهار داشته است که برنامه پنج مرحله ای او برای تدوین سوال اغلب مفید واقع می شود . مرحله اول با سوالهایی آغاز می شود که به منظور اطلاع از علم پاسخگو و میزان حضور ذهن او نسبت به موضوع ، طراحی شده است . در مرحله دوم چند سوال باز در مورد احساس کلی پاسخگو نسبت به موضوع مطرح می شود . مرحله سوم ، مرحله پاسخگویی به سوالهایی است که به بخشهای جزیی تر موضوع می پردازد . این سوالها معمولاً از نوع پرسشهای چند انتخابی است . در مرحله چهارم سوالهایی مطرح می شود که برای بررسی دلایل اظهارات پاسخگو طراحی شده است و در مرحله پنجم که در مورد قوت یا ضعف این اظهارات ، پرسشها به عمل می آید (اپنهایم ، صفحه ۵۳) .

پرسشهایی برای بحث :

۱- گاهی پس از تصادفهای رانندگی ،کروکی و گزارش کارشناس راهنمایی و

رانندگی ارائه می شود . نمونه ای از این فرمها را تهیه کنید و روشهای ثبت مشاهدات کارشناس را در آن بررسی کنید .

۲- مرکز آمار ایران به ثبت و جمع آوری اطلاعات و پردازش آنها اقدام می کند . یکی از فرمهای این مرکز را تهیه کنید و آن را از نظر روشها و مقیاس مورد بررسی قرار دهید .

۳- رفتار یا تعامل افراد در محیط (مانند معلم و دانش آموز ، مدیر و کارکنان ، کارکنان یا کارگران با یکدیگر) را مورد توجه قرار دهید . مسلماً نکات زیادی برای بررسی وجود دارد.

- فهرستی از رفتارها و یا تعامل افراد تهیه کنید .

- برای هر رفتار یا تعامل تعریفی ارائه نمایید و در مورد این تعریف با همکاران خود بحث کنید.

- برای هر رفتار یا تعامل ابزار یا ابزارهای مناسب معرفی کنید .

۴- سه روش مشاهده ، مصاحبه و پرسشنامه را مقایسه کنید .

۵- در محیط کار مصاحبه های استخدامی و ارزشیابی صورت می گیرد . با دوستان خود درباره نقاط قوت و ضعف این مصاحبه ها بحث کنید .

بخش پنجم
ارتباط

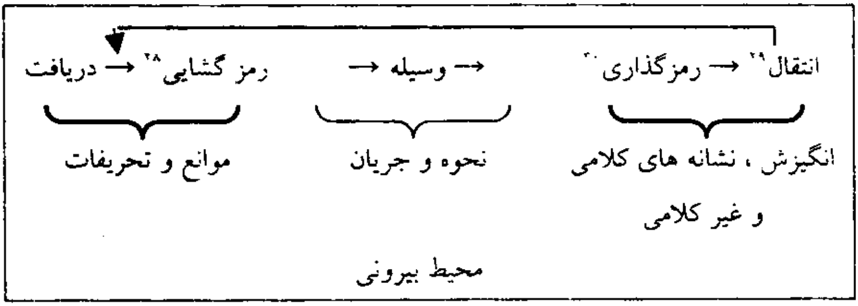
فعـالیت بازرسـی ، نظـارت و ارزشـیابی بدون برقراری ارتباط قابل تصور نیست . حـتی در خطوط تولید مراکز صنعتی یا محیط های کاملا ماشینی شده که فعالیت روی اشیاء و محصولات انجام می شود، ارتباط نقش تسهیل کننده دارد .

در یک بعد دیگر ، حتی هنگامی که فردی مظنون یا متهم ، مورد بازرسی ، نظارت و حـتی ارزشیابی قرار می گیرد ، براساس قانون اساسی و احکام شرعی دارای حقوقی اسـت که رعایت آنها الزامی است . مهمترین این حقوق که در ارتباط نقش مهمی دارد " **اصـــل بـرائت** " اسـت . بازرس یا ناظر یا ارزشیاب که بدون توجه به این اصل وارد فعالیت می شود ، مسلما" دچار سو گیری خواهد شد .

طـرح ریـزی فعـالیت یـا نظـام جمع آوری اطلاعات به هر میزان که سنجیده و با روشـهای علمی منطبق باشد ، ارتباط کارآمد می تواند آن را به موفقیت تبدیل نماید و ارتباط غیرکارآمد می تواند موجب شکست آن شود

ارتـباط مـی توانـد بـه صـورت **کلامی** ، **غیرکلامی جسمانی** و یا حتی **با نمادها** برقـرار گـردد و هـرکدام از ایـنها پیچیدگیهای خاص خود را دارد . فرآیند ارتباط یک چرخه و جریانی دو طرفه است .

دلایـل برقراری ارتباط می تواند **مشکل گشایی** ، **کاهش شک و تردید** ، **تایید و تصدیق باور** ، **یا مهار موقعیت و یا ارائه بازخورد** باشد . (میچل ، صفحه ۳۱۶)



در برقـراری ارتـباط ، فرستنده پیام محتوای مورد نظر خود را که ناشی از نیازهای او بـه برقـراری ارتـباط اسـت ، به نشانه های قراردادی آشنا و تعریف شده به صورت کلامـی ، جسـمانی و یـا نمادهـا تبدیل می کند و منتقل می نماید . برقراری ارتباط به همیـن جـا خاتمـه پیـدا نمـی کـند . این که چه چیزی و چگونه دریافت می شود در برقـراری ارتـباط سـهم بسـزایی دارد . ممکـن اسـت موانعـی وجـود داشته باشد و یا تحریفهایی صورت گیرد .

در پیامهـای شفاهی و کلامی ، واژه ها ، شیوه ارائه آنها ، مکث ها ، سرعت ، تاکید ها تفاوتهای چشمگیری ایجاد می کنند و در برقراری ارتباط های غیرکلامی جنبه های ایستایی چون **فاصله** ، **گرایش** ، **وضع و حالت بدن** و جنبه های پویایی مانند **حالات چهره** ، **حرکات دست و نگاه** تاثیر زیادی دارند .

نمادهـا نیـز وسـیله برقـراری ارتـباط هسـتند . تابـلوهای راهـنمایی و رانندگی ، تابـلوهای تبـلیغاتی ، نحـوه لـباس پوشـیدن و آرایـش ظاهری ، . . . همه در برقراری ارتباط موثرند .

گـاهی گسسـتگی در حـلقه ارتـباط مشـاهده مـی شود . پیچ و خمهای اداری ، به

---

۲۸ - decoding

۲۹ - transmission

۳۰ - encoding

کارگیری ابزارهای تخصصی ویاحتی استفاده از نشانه ها ونمادهای بسیار فنی می تواند موجب گسستگی حلقه ارتباط شود . گاهی بخل اطلاعاتی مانعی مهم است . در جهان امروز داشتن اطلاعات یک ابزار بسیار قوی و قدرتمند است و گاهی دارندگان آن مایل نیستند دیگران را در آن شریک سازند . این مورد درباره افراد متخلف نیز صادق است .

تحریف می تواند توسط گیرنده صورت گیرد . افراد همیشه از واژه هایی که به کار می برند . درک یکسانی ندارند . ثبات در بازار نزد اقتصاددان ، مدیر تولید ، بازرس اقتصادی ، فروشنده معنای یکسانی ندارد .

حتی آگاهی از هویت ارسال کننده پیام ، بدون اطلاع از محتوای پیام ، تاثیر گذار است . قابلیت قبول اطلاع دهنده نیز عنصر مهمی است . درست یا نادرست ، وقتی که بازرس مالیاتی یا بهداشتی یا . . . به مکانی مراجعه می کند ، نحوه برقرای ارتباط از هردو طرف تفاوتهای مهمی با شرایط عادی ارتباط آنها دارد .

موارد گفته شده جدا از تحریفی است که توسط فرستنده پیام صورت می گیرد . معمولاً خلاصه کردن و نهایی کردن مجموعه ای از اطلاعات می تواند موجب ابهام و از دست دادن صراحت پیام شود . همین امر در باره مجموعه ای که در دست دارید ، صادق است . این مجموعه چکیده ای از مباحث گوناگون درحوزه های مختلف است. در مورد هرکدام از مباحث اما و اگر هایی مطرح است که حذف آنها می تواند نوعی تحریف محسوب شود .

گذشته از موارد یادشده ، عوامل محیطی یا بیرونی نیز می توانند پیام را دگرگون سازند . فردی که با درون دادها و مسائل متعدد مواجه باشد دچار **گرانباری**[۳۱] است ، امکان دارد تاکید وزمان کمتری برای دریافت پیام اختصاص دهد . این که چه افرادی ، در چه جا و زمانی با چه هدفی در چه جو اجتماعی – فرهنگی و با چه اندازه اعتماد

---

۳۱ - overload

اجتماعی ارتباط برقرار می کنند ، بسیار تعیین کننده است .

موارد زیر را می توان برای افزایش کارایی ارتباط توصیه کرد . رعایت اکثر این موارد بازرس ، ناظر یا ارزشیاب را در رسیدن به اهداف یاری می کند[۳۲]

۱- دانش و اطلاعات کافی برای برقراری ارتباط یک ضرورت است .

۲- حداقل برای خودمان باید اولویتها را مشخص کنیم .

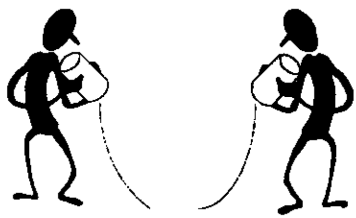
۳- پرسیدن آنچه که درک نکرده ایم ، شهامت است .

٤- داشتن گوشهایی که خوب بشنوند ، نعمت و مزیت است

۵- باید از پیش داوری پرهیز کرد .

٦- صبر و حوصله کلید موفقیت است .

۷- بحث و جدل راهی جز گسستگی ارتباط ندارد .



۸- مخاطب را باید درک کرد . او نیازها ، آگاهیها و مشکلات خود را دارد . درک کردن به معنی سازش کاری و معامله کردن نیست .

۹- چگونگی ارسال یک پیام ، چگونگی دریافت آن را تعیین می کند .

۱۰- چگونگی آغاز ارتباط ، اغلب نتیجه ارتباط را تعیین می کند .

۱۱- باید به هنگام برقراری ارتباط به شرایط محیطی توجه داشت .

۱۲- احترام ، یک ابزار قدرتمند است .

۱۳- ارزیابی شتابزده ، نتیجه گیری عجولانه ، حواس پرتی ، بی توجهی ، حدس و گمان ، فکر قالبی ، فشار روانی ، افکار خشک و متحجرانه ، پیش پندارها از

---

[۳۲] - اکثر موارد این فهرست از کتاب " کول " با عنوان " کلید طلایی ارتباطات ، اقتباس شده است .

موانع ارتباطی هستند .

۱٤- تقاضا و خواسته را باید صریح مطرح کرد .

۱۵- ذهن باز ، انعطاف پذیر ، و مثبت نه منفی بودن اثر بخش است .

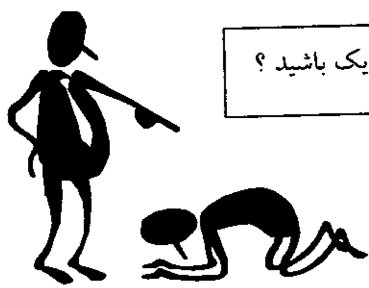
۱٦- توجه به اهداف ، نیازها و نگرانیهای مخاطب مهم است .

۱۷- خود را عاقل تر ، منطقی تر و بالاتر نشان دادن به ارتباط لطمه وارد می کند .

۱۸- دلخوشی دادن ، نقش روان کاو بازی کردن ، گوشه و کنایه زدن ، سرزنش کردن موجب دور شدن از مقصود است .

۱۹- افراط در پرسشهای متوالی و مسلسل وار ، فرمان دادن حتی برای بازجویان هم مفید نیست و نشان می دهد که رسیدن به قضاوت و داوری قبلی ، مورد نظر است .

۲۰- مهار استنباط خود را در دست بگیرید .



دوست دارید به جای کدام یک باشید ؟

۲۱- تهدید یا نصیحت کردن همیشه کارساز نیست . واقعیات ، پیامدها ، مضار و منافع اقدام را می توان بدون تهدید یا نصیحت هم مطرح کرد .

۲۲- کمک کنید تا مخاطب به این درک برسد که چرا باید فعالیت انجام شود . فراموش نکنید که اطلاعات مورد نیاز شما نزد اوست .

۲۳- افراد را به نتایج عملکردشان دعوت کنید . نتایج را با آنان ، کوتاه و صادقانه مطرح کنید .

۲٤- از واژه های بی طرف استفاده کنید . کلمات باید صریح ، کوتاه ، دقیق ،

مودبانه ، صحیح و پر محتوا باشند .

۲۵- واضح و شمرده سخن بگویید .

۲٦- از پرسشهای مغرضانه ، زورمدار ، امری ، نمایشی ، مزورانه پرهیز شود . این پرسشها حالت تدافعی ایجاد می کنند .

۲۷- خود را باور داشته باشید .

۲۸- از انتقاد نهراسید . اگر درست باشد ، لطفی به شما شده است و اگر نادرست باشد نگرانی ندارد .

۲۹- اگر حوصله یا تحمل انتقاد را ندارید ، بدون رد یا تایید ، صریحاً بررسی آن را به بعد موکول کنید .

۳۰- عقاید خود را در قالب حقایق مطرح نکنید .

۳۱- مفروضات را با دقت و صراحت بیان کنید .

۳۲- از برچسب زدن به افراد بپرهیزید . رفتار را نکوهش کنید نه فرد را .

۳۳- سوالهای باز اطلاعات بیشتری در اختیار شما می گذارد . برای پرسشهای خود هدف و برنامه داشته باشید .

۳٤- اگرچه آراستگی ظاهری نمایانگر عملکرد و شایستگی نیست اما از روی سر و وضع اولین داوریها صورت می گیرد .

۳۵- رفتار غیرکلامی خود را کنترل کنید. فاصله ، طرز نشستن ، حریم ارتباطی ، حالات چهره و نگاه اثر تعیین کننده ای دارند .

۳٦- گوش به زنگ علائم مثبت و منفی باشید .

۳۷- رفتار مورد نظر و مطلوب را با کلام یا حالات چهره تقویت کنید .

۳۸- رفتار نا مطلوب را نادیده بگیرید . عکس العمل نشان دادن موجب تکرار و یا تقویت و یا تشدید خواهد شد .

۳۹- مراقب باشید که شما باید به قدرت ، نقش و پایگاه ، هویت دهید . **معلمهای**

خـود را بـه خاطـر آوریـد . قـدرت و نقش و پایگاه آنان یکسان بود اما رفتار برخی از آنان چیز دیگری بود .

۴۰- خـود را بـا اسـناد معتـبر معرفی کنید . فراموش نکنید که بقیه اعتبار در رفتار شماست .

۴۱- ارائـه شـواهد و اسـناد معتبر در تمام مراحل ارتباط در پذیرش مخاطب تاثیر گذارند .

۴۲- عقیـده خـود را بـا شهامت ابراز کنید و آن را به مردم ، دیگران ، جامعه ، ... متسب نکنید .

۴۳- بخاطـر داشـته باشـید بـرای سـرزنش ، تهدیـد ، قـدرت نمایی ، ... همیشه فرصـت وجود دارد همیشه آن را به بعد موکول کنید . اینها تیرهایی هستند که بـه جـز حـالت دفاعی مخاطب ویا تشدید آن ، هدف دیگری ندارند . اصلاح یک ارتباط صدمه دیده به زمان زیادی نیاز دارد .

پرسشهایی برای بحث :

۱- فـرض کنید وظیفه شما بازرسی ، نظارت و یا ارزشیابی یک خط تولید کاملاً ماشینی است . در انجام این وظیفه نقش ارتباط چیست .

۲- با همکاران خود درباره تجربه هایی که از سرزنش ، تهدید و ابراز قدرتهایی که برشما اعمال شده و یا شما نشان داده اید و عکس العملهایتان بحث کنید.

۳- مـواردی بیـابید کـه توصـیه هـای فوق نتیجه عکس داده باشد . چرایی آن را مورد بحث قرار دهید .

بخش ششم

تحلیل اطلاعات و تصمیم گیری

به نظر می رسد که تصمیم گیری کار چندان دشواری نباشد . مواد اولیه ای که رسیده است ، با روشهایی تعریف شده ، بازرسی و در صورت داشتن شرایط پذیرفته می شوند . مدارک و اسناد و صورت هزینه ها اگر بر اساس قواعدی تنظیم شده باشند ، مهر تایید می خورند . روال کار اگر بر اساس برنامه تنظیمی در حال اجرا باشد نظارت ادامه می یابد . و بالاخره وقتی اطلاعات ارزشیابی جمع اوری شد تحلیل آنها تصمیم گیری را میسر می سازد .

اما کسانی که تجربه ای در بازرسی ، نظارت و یا ارزشیابی دارند ، مساله را این گونه ساده نمی دانند . ملاحظات عملی ، اخلاقی ، سیاسی ، اقتصادی ، اجتماعی گوناگونی وجود دارند که در تصمیم گیری تاثیر می گذارند و موجب می شوند با یک نوع اطلاعات تصمیمهای متفاوت اتخاذ شود .

در مواردی که تعاریف از پیش تعیین شده ای وجود دارد ، دشواری تصمیم گیری در اطلاعات مرزی پدید می آید . مواد اولیه ای که از نظر ضوابط تعیین شده در نزدیکی حداقلها و حداکثرهای قابل قبول باشد الزاماً رد نمی شوند . بدیهی است که این سوال مطرح می شود که مرز رد و تایید کجاست ؟

با مثال آشنای همه موضوع را بررسی کنیم : اگر ملاک قبولی دانش آموز در یک درس ۱۰ باشد مشاهده نمره ۹/۷۵ ، ۹/۵ ، ۹/۲۵ چه تصمیمی را می طلبد ؟ آیا همه

معلمها برخوردی یکسان دارند ؟ آیا داوران یک مسابقه فوتبال در مورد همه خطاها نظر یکسان دارند ؟ مشابه این موارد در بازرسی و نظارت بر یک سازه وجود دارد ؟ در جاهایی که وسایل اندازه گیری دقیق و یا استانداردهای خاص تعریف شده و یا حساسیتهای خاصی وجود داشته باشد ، دامنه تفاوت رد یا قبولی ، مداخله یا عدم مداخله ، قضاوت ارزشی ، بین بازرسان ، ناظران یا عاملان ارزشیابی کمتر است و هرچه به حوزه هایی وارد شویم که نقش عامل انسانی در آن بیشتر است، اختلافات بیشتر می شود . مثال ساده آن محتوای روزنامه هاست .یک کاریکاتور از دیدگاهی کاملاً واقعی و درست تلقی می شود و از دیدگاهی می تواند پیامدهای منفی سنگینی داشته باشد. در همه این موارد اگرچه محتوای اطلاعات یکسان است اما تفسیرهای متفاوت صورت می گیرد و این چیزی متفاوت از نکات مربوط به طراحی نظام فعالیت ، نظام و روشهای جمع آوری اطلاعات و ارتباط است .

اطلاعات جمع آوری شده به وسیله فرد یا افرادی تحلیل می شود لذا دو عنصر مهم در این کار وجود دارد . عنصر اول **روشهای تحلیل اطلاعات** و عنصر دوم عامل انسانی تحلیل کننده است که دومی با عنوان **روان شناسی بازرسی ، نظارت و ارزشیابی** به طور جداگانه مورد توجه قرار می گیرد .

روشهای تحلیل اطلاعات

قبل از هر بحثی باید اشاره کرد که اگر نتایج روشهای جمع آوری اطلاعات به گونه ای ثبت نشود که بازرس یا ناظر یا ارزشیاب دیگر بتواند مستقلاً به داوری بپردازد . فعالیت را هرچه قدر که براین باور باشیم که درست و صحیح انجام شده است **فاقد اعتبار** می دانیم .

اطلاعات جمع آوری شده را می توان به **کمی و کیفی** دسته بندی کرد . قبلاً دیدیم که برخی از اطلاعات کیفی قابل تبیین با عدد هستند . قبل از هر چیز باید

یادآوری کردکه منظورازداده ، اطلاعات ناشی ازهریک از مقیاسهای اندازه گیری است.

تحلیل داده های کمی

داده هـای کمـی توسـط روشـهای عـلم آمار مورد بررسی قرار می گیرند . در این زمینه خوشبختانه منابع بسیار متنوعی وجود دارد که می تواند مورد استفاده علاقمندان قرار گیرد . لذا به اجمال و بسیار ناقص نگاهی به کاربردها خواهیم داشت .

بخشـی از اطلاعـات بـه صـورت توصیفی ارائه می شوند . مطرح کردن اطلاعات توصـیفی دو مـزیت دارد . یکی این که موجب دسترسی افراد و مراجع ذیصلاح برای بازنگـری یافته ها می شود چه بسا که دیگران بر مبنای همین اطلاعات نتیجه گیری و قضـاوت دیگـر داشـته باشـند . دوم آن که بر اعتبار کار بازرس ، ناظر یا ارزشیاب می افزاید و هر گونه کاستی در این مورد به ناقص فرض شدن و تردید در ذهن منجر می شود .

اگـرچه ارائه داده ها به صورت دقیق و کامل دارای اهمیت است اما محتوایی پر از جـداول و اعـداد و بـدون نظـم و سـیاق مطلوب نیست . به کار گیری روشهای طبقه بندی و خلاصه کردن اطلاعات بسیار کارساز و مفید خواهد بود .

حجم داده : عبارتست از تعداد تمام داده هایی که از فعالیت حاصل شده است .

ارائـه داده ها : داده ها در صورتی که کم باشند ، مستقیماً قابل ارائه هستند و در صـورتی کـه حجم آنها از مقدار عرفی موضوع مورد مطالعه بیشتر باشد توسط جدول توزیع فراوانی ارائه می شوند .

در جـدول توزیـع فـراوانی در یـک ستون یا (سطر) داده ها به دسته هایی متمایز تفکیـک مـی شوند و تعداد مشاهدات هر دسته در مقابل آن با عنوان " **فراوانی** " ثبت مـی شوند . این جداول می توانند به صورت یک بعدی (یک متغیری) یا چند بعدی (چند متغیری) ارائه شوند .

مثال ۱-۶- جدول یک بعدی (یک متغیری)

توزیع فراوانی سنوات خدمت کارکنان برحسب سال

تعداد (فراوانی)	۱۰ - ۰	۲۰ - ۱۰	۳۰ - ۲۰	جمع
سنوات خدمت	۷۴	۳۶	۲۵	۱۳۵

مثال ۲-۶- جدول دو بعدی

توزیع فراوانی کارکنان برحسب سنوات خدمت (سال) و جنس

سنوات خدمت	۱۰ - ۰	۲۰ - ۱۰	۳۰ - ۲۰	جمع
مرد	۴۳	۲۷	۲۱	۹۱
زن	۳۱	۹	٤	٤٤
جمع	۷٤	۳٦	۲۵	۱۳۵

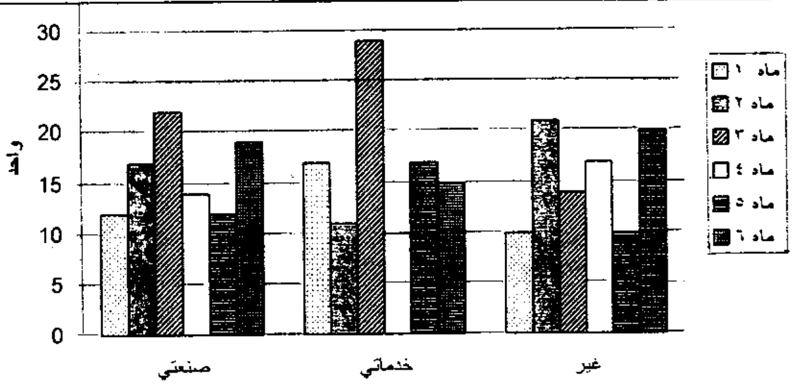
نکته مهم در این قسمت ارائه نسبتها و درصد هاست . این کار زمانی درست و قابل قبول است که اصل داده ها و یا جدول فراوانی گزارش شده باشند . درصدها امکان مقایسه را فراهم می کنند اما به سادگی می توانند موجب گمراهی و استنباط نادرست شوند

ارائه نموداری داده ها : اطلاعاتی که به صورت نمودار ارائه می شوند ، راحت تر قابل درک هستند . با این روش می توان اطلاعات زیادی را در فضایی نسبتاً کوچک منتقل کرد و مخاطب با بررسی آن می تواند طرح کلی ، روند ، . . . را مشاهده یا مقایسه کند .

هر نموداری که ارائه می شود ، باید مشخصات کامل داشته باشد . این مشخصات عبارتند از: عنوان ، معرفی هریک از نمودارها ، مشخص کردن مقیاس هر محور ، مشخص کردن نوع نمودار و در صورتی که در یک نمودار چند صفت نمایش داده شده است ، تعیین دقیق هر صفت با رنگ ، پرداز (هاشور) ، نقطه چین و امثال آن

در استفاده از نمودارها توجه به نکات زیر مفید است .

نمودار ۱-۶- واحدهای بازرسی شده در شش ماه اول سال به تفکیک نوع



استفاده از نمودارهـا بـرای خلاصـه کـردن و تسـهیل در درک است . نمودارهای شلوغ همان قدر بی ثمرند که نمودارهای خالی و تنک .

۱- نمودار دایره ای برای نمایش اغلب مقیاسها کاربرد دارد . این نمودار متکی بر فـراوانی است و به نوع صفت مورد مطالعه بستگی ندارد . اگر مقادیر فراوانی بسـیار بـزرگ و بسـیار کوچـک وجـود داشته باشد ، معمولاً مشخص کردن قسمتهای کوچک در این نمودار با دشواری همراه است .

۲- در نمودارهـایی کـه در صـفحه مختصـات رسم می شوند اگر متغیر یا صفت مـورد مطالعه دارای مقیاس اسمی است ، وصل کردن نقاط انتهایی ، نادرست است .

۳- اگـر از شـکل یا سطح یا حجم برای نمایش استفاده می شود ، تناسب شکل ، مساحت و حجم با فراوانیها ، لحاظ شود .

شاخصهای مرکزی

بـه نـدرت ممکـن اسـت در تکـرار اندازه گیری نتایج یکسان حاصل شود . برای خلاصـه کـردن معمـولا" مرکـز داده ها مورد توجه قرار می گیرد و گزارش می شود . شاخصهای مرکزی **میانگین ، میانه و مد (نما)** هستند .

میـانگین حسـابی سـاده : ایـن شاخص از تقسیم مجموع نمرات بر تعداد آنها به دست می آید . مزیت میانگین در حساس بودن آن به تغییر هریک از اندازه ها است . شـرط بـه کـار گیـری میانگین ، داشتن مقیاسی فاصله ای یا نسبتی است . به کارگیری این شاخص برای مقیاس اسمی نادرست است و در استفاده از آن برای مقیاس ترتیبی باید تامل کرد .

بـاید توجه داشت که انواع دیگر میانگین نیز وجود دارد که حسب موضوع از آنها استفاده می شود .

میانـه : نمـره یا اندازه فردی است که نصف بالا و پایین نمرات را از هم جدا می کند به طوری که ۵۰ درصد افراد دارای نمره بیشتر و ۵۰ درصد افراد دارای نمره کمتر از میانه هستند .

هـنگامی کـه چند داده بسیار بزرگ همراه با تعداد زیادی داده کوچک وجود دارد، میانـه شـاخص مهمـتری است . برای مثال برابر بودن درآمد سرانه ، یا متوسط حقوق پرداخـتی در دو کشـور یـا موسسه به تنهایی کفایت نمی کند . گزارش میانه می تواند نشان دهنده فواصل باشد .

ایـن شـاخص بـرای تعیین مکان پستهای برق ، پمپ بنزین و به طور کلی ایستگاه های خدماتی قابل استفاده است .

میانه را چارک دوم هم می گویند

مـد (نمـا) : نمـره یـا اندازه فردی است که بیشترین فراوانی را دارد . به عبارت دیگـر اندازه یا نمره ای است که بیشتر تکرار شده است . یک جامعه می تواند بیش از

یک مد داشته باشد. مد بیانگر بیشترین شیوع است. این شاخص در سفارش خریدها ، امور بهداشتی چون شیوع بیماریها ، بررسی طبقات درآمدی کاربرد دارد .

مـثال ۳-٦- محاسبه میانگین ساده ، میانه و مد برای اعداد ۱ و ۵ و ۵ و ۲ و ۲ و ٤ و ۱ و ۳ و ۱۰۰۰ و ۲

میانگین ساده   ۱۰۲/۵ =   ۱۰۲۵ ÷ ۱۰ = ۱۰ ÷ (۱+۵+۵+۲+۲+٤+۱+۳+۱۰۰۰+۲)

میانه : ۱۰۰۰ و۵ و۵ و٤ و۳ ^ ۲ و۲ و۲ وا وا   میانه برابر با ۲/۵ است .

مد : مد برابر ۲ است زیرا از سایر مقادیر بیشتر تکرار شده است .

اگـر این مثال برای حقوق ۱۰ نفر برحسب میلیون ریال باشد . گزارش میانگین کاملاً گمراه کننده است.

اگر این اعداد به عنوان کد کالا معرفی می شد ، بیشترین مورد کالای شماره ۲ بود و محاسبه میانگین به طور کامل بی معنی می شد .

در استفاده از شاخصهای مرکزی باید به نکات زیر توجه کرد .

۱- به هنگام استفاده از شاخص به نوع مقیاس توجه شود . به کارگیری نادرست شاخص به اعتبار فعالیت صدمه وارد می کند .

۲- مد را برای همه انواع صفت می توان به کار برد .

۳- از میانه و میانگین برای مقیاس اسمی استفاده نکنید . در مقیاسهای ترتیبی و مقادیر گسسته در به کارگیری میانگین حساسیت به خرج دهید .

٤- در صورت امکان و با توجه به مقیاس ، همه شاخصهای مرکزی را گزارش کنید .

۵- میانگین قوی ترین شاخص مرکزی است . مد و میانه به تغییر داده ها حساس نیستند.

شاخصهای پراکندگی

شاخصهای مرکزی اطلاعاتی درباره وضعیت نمرات نمی دهند . اگر متوسط طول عمر لاستیکها ، میزان چربی شیر ، درآمد ، . . . دو یا چند کارخانه یا معدل چند دانش آموز یا . . . برابر باشد ، وضعیت داده ها یکسان نیست . به عبارتی میزان

پراکـندگی داده ها مشخص نمی شود لذا ضرورت محاسبه یا گزارش شاخصهایی که بتواند میزان پراکندگی داده ها را بیان کند وجود دارد .

دامـنه تغییـرات : تفاوت کمترین اندازه و بیشترین اندازه داده ها را دامنه تغییرات می گویند .

دامـنه چارکی : در بسیاری از موارد این احتمال وجود دارد که مقادیر انتهایی (از هـردو سو) به خوبی بیانگر وضعیت پراکندگی نباشد و یا مقدار مشاهده شده ناشی از تصـادف باشـد . لذا اندازه یا نمره های ۲۵ درصدی و ۷۵ درصدی را به جای کمترین و بیشـترین نمره مورد توجه قرار می دهند . به عبارت دیگر از هر دو طرف داده های مـرتب شـده ۲۵ درصـد انهـا راکنار می گذارند . حداقل و حداکثر این دامنه جدید را چارک اول و چارک سوم می گویند .

پـراش و انحـراف معیـار : دامـنه تغییرات و دامنه چارکی نسبت به تغییر داده ها حساس نیستند . در مواردی که محاسبه میانگین امکان پذیر باشد

- تفاوت هر یک از نمره ها را با میانگین محاسبه می کنند .
- تفاوتهای محاسبه شده را به توان دو می رسانند و سپس جمع می زنند .
- از تقسیم مجموع فوق بر تعداد داده ها **پراش** به دست می آید .
- از جذر (ریشه دوم) پراش ، **انحراف معیار** محاسبه می شود .

محاسبه این شاخص با وجود ماشین حسابها و رایانه به سادگی امکان پذیر است .
هرچه مقدار این شاخصها بزرگتر باشد نشانه پراکندگی بیشتر داده ها است .

توجه به نکات زیر در به کارگیری شاخصهای پراکندگی ضروری است .

۱- شاخصهای پراکندگی برای مقیاس اسمی کاربرد ندارند .

۲- برای کلیه مقیاسها می توان دامنه تغییرات و چارکها را استفاده کرد .

۳- در به کار گیری انحراف معیار برای مقیاس ترتیبی حساسیت داشته باشید .

٤- در صورت امکان و با توجه به نوع مقیاس گزارش این شاخصها مفید است.

۵- اگر آشنایی اندکی با این شاخصها دارید ، حتما با افراد مطلع مشورت کنید .

۶- رایانــه دستور داده شده را اجرا می کند . خروجی شاخصها را با نوع مقیاس بررسی کنید .

بــا اطلاعــات توصــیفی نمــی توان بدون رعایت شرایط خاص علتها یا رابطه های عــلت و معــلولی را یــافت لــذا اســتنباط باید به همان داده ها محدود شود . روشهای آماری تعمیم از نمونه به کل جامعه را **آمار استنباطی** می گویند .

مثال ۴-۶- محاسبه شاخصهای پراکندگی برای اعداد ۱ و ۵ و ۵ و ۲ و ۲ و ۴ و ۱ و ۳ و ۱۰۰۰ و ۲

دامنه تغییرات : کمترین مقدار =۱ بیشترین مقدار = ۱۰۰۰

دامنه تغییرات = ۹۹۹ = ۱ —۱۰۰۰

چارکها : ۱۰۰۰ و۵ و۵ و۴ و۳ ^ ۲ و۲ و۲ و۱و۱

میانه دو نیمه را تعیین می کنیم

چارک اول : ۲ و۲ و۲ و۱و۱ چارک اول عدد ۲ است .

چارک سوم : ۱۰۰۰ و۵ و۵ و۴ و۳ چارک سوم عدد ۵ است .

پراش :

$(۱-۱۰۲/۵)^۲+(۱-۱۰۲/۵)^۲+(۲-۱۰۲/۵)^۲+(۲-۱۰۲/۵)^۲+(۲-۱۰۲/۵)^۲+(۳-۱۰۲/۵)^۲+$

$(۴-۱۰۲/۵)^۲+(۵-۱۰۲/۵)^۲+(۵-۱۰۲/۵)^۲+(۱۰۰۰-۱۰۲/۵)^۲=۸۹۵۰۲۶/۵$

انحراف معیار = ۲۹۹/۱۶۹۹ = جذر پراش   پراش = ۸۹۵۰۲/۶۵ = ۱۰ ÷ ۸۹۵۰۲۶/۵

توجه : اگر این اعداد به عنوان کد کالا معرفی شده بودند مجاز به محاسبات بالا نبودیم .

تحلیل اطلاعات کیفی

در مباحث قبل دیدیم که برخی از اطلاعات با مقیاس اسمی یا ترتیبی قابلیت کمی شــدن دارنــد امــا بــه کارگیری اعداد ، می تواند مفهومی جدا از به کارگیری اعداد در حساب داشته باشد .

مقیاســهای فاصــله ای یــا نسبتی امکان تبدیل شدن به مقیاس ترتیبی و یا اسمی را دارند . (نه برعکس) .

برای مثال می توان گروههای سنی رابه طبقات کودک ، نوجوان ، جوان ، میانسال، سالخورده دسته بندی کرد یا به آنها کد ۱ و ۲ و ۳ و . . . داد. می توان مرزی را برای رد یا تایید یک محصول در نظر گرفت و آن را با دسته بندی مرغوب و نامرغوب یا کد گذاری (۱ و ۰) نشان داد . به هرحال مفهوم اعداد در اینجا تفاوت می کند . بسته به نوع صفت مورد مطالعه ، امکان استفاده از فراوانی ، درصدها ، نمودار دایره ای یا میله ای وجود دارد و یا می توان مد و گاهی میانه را به کار برد . در سطوح بالاتر تحلیلی روشهای **ناپارامتری (بی پارامتری)** مورد نیاز است که در این جا مورد بحث نیست .

به هر حال این دسته از طبقه بندیها به عوامل زیادی ، منجمله علم و هدف مطالعه بستگی دارد . مهمترین نکته در این طبقه بندیها ، تفکیک به طبقات کاملاً مجزا و منفک است به طوری که بتوان با قاطعیت اظهار کرد که یک فرد یا شیئ به طبقه ای تعلق دارد یا خیر . در این گونه موارد تلاش می شود تا با تعریف ملاکها و معیارهایی، طبقات را مشخص کنند . لذا طبقه بندی تا موقعی قابل قبول است که تعریف حتی الامکان جامع و مانع باشد و دیگر این که آن تعریف حاکم و پا برجا باشد .

شرایطی که استاندارد تلقی می شود به سادگی ممکن است از جایی به جایی متفاوت باشد . برای مثال در کشورهایی برای گوشت خوک ، قورباغه ، خرچنگ ،... استاندارد هایی وجود دارد و در کشوری دیگر فروش آنها ممنوع است .

در تحلیل اطلاعات کیفی که به عدد تبدیل شده اند ، توجه به تعریف و عدم همپوشی طبقات ضرورت دارد . برای مثال در شرایط امروز طبقات گروه خونی ، استانداردهای کیفیت ، طبقه بندیهای حقوقی وجود دارند که در آنها طبقات با دقت تعریف شده اند .

به هر صورت برای بررسی این دسته از اطلاعات باید به صورت خاص وارد

حوزه و علم موضوع مورد نظر شد .

تحلیل مدارک و اسناد :

بخش مهمی از اطلاعات را اسناد و مدارک تشکیل می دهند که طیف گوناگونی دارند . اسناد مالی ، فاکتورها ، اسناد استخدامی ، . . . شکل و صورت خاص خود را دارند و معمولاً طبق قانون یا بخشنامه ، توسط مرجع ذیصلاح تعریف شده اند که تحلیلها بر اساس قانون و علم حوزه مورد بحث صورت می گیرد . برای مثال در مورد اسناد هزینه ، قوانین خاص و علم حسابداری مورد توجه قرار می گیرد .

بخش دیگری از اسناد را مکاتبات ، سخنرانیها ، مدارک تاریخی ، محتوای پرونده ها ، اظهار نظرها ، مطبوعات ، . . . تشکیل می دهند که روشهای تحلیل ویژه ای دارند این روشها با عنوان کلی " **تحلیل محتوا** " شناخته شده اند .

تحلیل محتوا تکنیکی پژوهشی برای استنباط[۳۳] تکرارپذیر[۳۴] و روا[۳۵] از داده ها در مورد متن آنهاست (کریپندورف ، صفحه ۲۵)

برخی از این روشها در پی تحلیل عمقی هستند و برخی در پی یافتن سندهای اصلی ، که به طور اختصار مورد اشاره قرار می گیرند .

روشهای کلاسیک :روشهای کلاسیک ، کم و بیش از نقد ادبی یا تاریخی منشعب شده اند . در روشهای کلاسیک تحلیل درونی برپایه های عقلانی استوار و تحلیلی ذهنی است . محتوای متن توسط کسی که آن را مطالعه می کند ، تفسیر می شود و برای این کار فرد باید حداکثر بی طرفی و خود داری از تفسیر واقعیات بر اثر سلیقه شخصی را دارا باشد . به هر حال حتی هنگامی که فرد بی طرف با مجموعه ای از

---

۳۳ - inferences

۳۴ - replicable

۳۵ - valid این واژه در متن اصلی " معتبر " ذکر شده است .

اسناد مواجه می شود ، کار تحلیل دشوار است .

یکی از روشهای کلاسیک ، روشهای تحلیل تاریخی است . در این روش میزان اصالت و صداقت مورد توجه قرار می گیرد . در این دسته از بررسیها امکان دسترسی نویسنده متن به اطلاعات ، ویژگیهای او ، توالی و تواتر اطلاعات و یافتن شواهد دیگر تایید کننده ، مورد توجه است .

گاهی اصالت سند مورد توجه است اما صداقت آن تاثیر مهمی ندارد . برنامه های انتخاباتی یا برنامه یک حزب ، در پی بیان واقعیتها نیستند بلکه تلاش دارند برای رسیدن به برخی هدفها اعمال نفوذ کنند (دوورژه ، صفحه ۱۰۸) . این دسته از اسناد روشهای جامعه شناختی را می طلبند . " پل لازارسفلد[۳۶] " محورهایی را که باید مورد توجه قرار گیرند به صورت " **کی چه می گوید ، به کی و با چه نتیجه ای**" خلاصه کرده است .

تحلیلهای قضایی : تحلیلهای قضایی در مورد قراردادها ی بین المللی ، قانونهای اساسی ، قانونها ،فرمانها ، . . . به کار برده می شوند . اولین فرض اساسی، آگاهی کامل به واژه های حقوقی است . هر مقوله ای با دقت تعریف می شود و در مجموع ساختار قضایی را تشکیل می دهد و بر اساس ساختار قضایی ، قواعد و مقررات و یا تعاریف جدید ارائه و تفسیر صورت می گیرد .

تحلیلهای روان شناختی : بخشی مهمی از کار بالینی بر تحلیل و تفسیر اظهارات ، نوشته ها ، نقاشیها و آزمونهاست . تحلیل بر اساس ملاکها و هنجارهایی است که از صدها و هزارها مورد قبلی به دست آمده است . با تحلیل واژه ها و متون ، برای شناسایی ویژگی صاحب سند یا گفته تلاش می شود .

در کنار روشهای کلاسیک ، **روشهای کمی تحلیل محتوا** نیز وجود دارد . به طور

---

۳۶ - Paul Lazarsfeld

کلی در این روشها اولین گام تعریف و طبقه بندی جامعه مرجع (کل محتوایی که باید تحلیل شود) است . " برلسون[۳۷] " پنج واحد اصلی تحلیل را به صورت : شاخصهای مربوط به کلمه ، موضوعها ، قهرمانها ، ماده ها و فضا و زمان ، فهرست می کنند .

روشهای کمی ادعای جانشینی روشهای کلاسیک را ندارند بلکه در پی تکمیل آن هستند . مزیت این روشها در عینی بودن است و تلاش می شود جنبه ذهنی تفسیر متنها را از میان بردارند و به تفسیری دست یابند که مستقل از شخصیت تفسیر کننده است .

ایراد این روشها در جزء جزء کردن و کم توجهی به ساختمان ، ترتیب و تشکیل فکر و به کارگیری تحلیل مکانیکی به جای تحلیل عقلانی است (دوورژه ، صفحه ۱۱۱) .

روشهای کمی ، مبتنی بر شمارش کلمات برحسب اسم ، صفت ، . . . و یا بررسی میزان تکرار کلمه ، یا جملاتی خاص ، ارتباط ها . . . در متن است . این روشها با به کارگیری رایانه ها روز به روز در حال توسعه است .

از روشهای کمی ، استفاده از فراوانیها ، پیوستگی ، همبستگی و جداول چند بعدی ، وابستگی و تحلیل وابستگی ، خوشه بندی ، طبقه بندی متن است .

با توجه به دشواریهای روشهای تحلیل محتوا و ذهنی بودن تفسیر ، به کارگیری ابزارهای فرافکن و یا تحلیل ذهنی کلاسیک و یا تحلیلهای کمی موجود ، باید با احتیاط بسیار به کار گرفته شود و تا آن جایی که میسر است از مقیاسها و ابزارهای دیگر استفاده کرد . زیرا که اعتبار و روایی آنها هنوز مورد تردید است . (کرلینجر ، صفحه ۲۴۸) .

---

[۳۷] - Berelson

پرسشهایی برای بحث

۱- فرض کنید سیمان در بسته های ده کیلویی ، پنجاه کیلویی و ماشینهای چند تنی حمل و نقل می شود . در هرمورد تا چه اندازه اضافه یا کاهش وزن را می پذیرید ؟

۲- کیفیت محصولی را در دو رده مطلوب و نامطلوب درجه بندی کرده اند . این طیف را می توان به خیلی مطلوب ، مطلوب ، عادی ، نامطلوب تغییر داد ویابا مقیاسی صد قسمتی درجه بندی کرد . این تغییر مقیاس چه آثاری دارد؟

۳- فرض کنید سه واحد صنفی را مورد مطالعه قرار داده اید. تعداد کل کالاها دراین سه واحدبه ترتیب ۴۰۰ و ۵۰ و ۱۰ است . با چه شاخصهایی می توان رعایت ضوابط را در این سه واحد مورد مقایسه قرار داد ؟ (سه واحد را می توان آموزشی ، اداری ، مدارک و اسناد ، . . . فرض کرد) .

۴- در بررسی یک واحد متوجه شده اید که در یک قسمت از هر هشت کالا سه مورد دارای ایراد است و در قسمت دیگر از هر هفت کالا چهار مورد در این واحد چه نسبتی از کالاها دارای ایراد است ؟

۵- از فرد ثالثی بخواهید دو مقاله از دو روزنامه متفاوت برای شما جدا کند . با شمارش واژه های ارزشی یا اقتصادی یا اجتماعی تلاش کنید تا روزنامه را شناسایی کنید .

۶- فرض کنید که درصد تخلف در واحد های خرده فروش ۱۲ و در واحدهای عمده فروش ۷ و در کارخانه های تولیدی ۲ باشد . چگونه می توان متوسط درصد تخلف را یافت ؟

۷- در مقیاس اسمی ، اکثرا" از در صدها برای مقایسه استفاده می شود . برای مثال تخلفات رانندگی . آیا می توان عملیات ریاضی روی مقادیر درصدی انجام داد ؟

بخش هفتم

روان شناسی بازرسی ، نظارت ، ارزشیابی[۳۸]

قـرارداد : مراد و منظور از **عامل فعالیت** در این بخش بازرس یا ناظر یا ارزشیاب است مگر آن که خلاف آن قید شود .

پـس از اندازه گیری و جمع آوری اطلاعات ، نوبت به داوری می رسد که اساساً کـاری ذهـنی اسـت . بـه سادگی مشاهده می شود که داوری افراد درباره یک موضوع یکسـان نیسـت . وقـتی دربـاره دلایل تفاوتها سوال می شود اولین پاسخ این است که اختلافها ناشی از تصادف بوده و سوال موضوعیت ندارد . در مقابل این پاسخ ، شواهد زیادی وجود دارد که اختلافها دارای نظام هستند .

دو تـبیین برای این امر قابل طرح است ، یکی این که عاملان فعالیت می توانند از نظـر **شخصیت** نسبت به یکدیگر در یک مقیاس سخت گیری – سهل گیری ، انعطاف پذیـری – انعطاف ناپذیری و یا . . . قرار گیرند و تفاوتها از این جا ناشی شود . تبیین دیگر تاثیر متقابل **شخصیت و موقعیت** بر داوری است .

ابـتدا باید بتوان بازرسی و نظارت را به صورت رفتار توصیف کرد، رفتار به همان مفهومـی کـه در روان شناسـی مطـرح اسـت . " نـوازه و کاورنی " به صورت صوری

---

[۳۸] – تمامی این بخش برداشتی از کتاب " نوازه و کاورنی " با عنوان روان شناسی ارزشیابی تحصیلی است .

ارزشیابی [بازرسی و نظارت] را بـه صورت " **انطباق مجموعه بازده بر روی یک مقیـاس** " تعـریف مـی کنـند . به عبارتی عامل فعالیت از میان همه انطباقهای ممکن ، انطباق معینی را انتخاب می کند و این انتخاب نتیجه فعالیت او خواهد بود .

تعـریف بازرسـی و نظـارت کـه در بخـش یکم داده شد ، با تعریفی که " نوازه و کـاورنی " داده اند ، همخوانی دارد . به عبارتی می توان این دو را از بعد روان شناسی مطالعه کرد .

بـرای بازرسـی ، نظارت یا ارزشیابی باید تعدادی شاخص استخراج و براساس آن تصـمیم گیـری شـود . بـنابراین رفتار بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی می تواند در طبقه کلی رفتارهایی جای گیرد که در روان شناسی مطالعه می کنند . این دسته از رفتارها را می توان در طبقه کلی رفتارهای **ادراکی** و **شناختی** قرار داد . با این ترتیب تعدادی از مکانیسمهای کاملاً شناخته شده در روان شناسی فراهم می شود .

بیـان بازرسی ، نظارت و ارزشیابی به عنوان یک رفتار شناختی موجب می شود تا بـه صورت یک فعالیت **مقایسه ای** مطرح گردد لذا وجود مدل **مرجع** ضرورت دارد . در هرسـه فعـالیت **مدل مرجع** مطرح است و **معمولاً** پیش از آغاز فعالیت ساخته و یا تدویـن مـی شـود و از طرف دیگر به تدریج که فعالیت بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی پیـش مـی رود ، تغییـر شـکل مـی یابد . اگر تغییر **مدل** مرجع را بپذیریم ، می توانیم بخشی از تفاوتها را تبیین کنیم .

ساخت و کنش مدل مرجع

مـدل مـرجع بـازرس ، ناظـر یا ارزشیاب کدام است ؟ و چگونه شکل می گیرد و چگونه تغییر می کند ؟

اولیـن عنصری که به نظر می رسد ، **بازده نورم** است . قبل از انجام فعالیت و در هـرمورد مـلاک و معیارهـایی وجـود دارد . ایـن ملاک و معیارها می تواند به صورت عرفی یا قوانین یا نظریه های علمی و گاهی توافق جمعی ، . . . مشاهده شود .

آنچـه کـه عامل فعالیت از بازده نورم ادراک می کند ، می تواند از یک فرد به فرد دیگـر مـتفاوت باشـد امـا به نظر می رسد از نظر منطقی این تفاوت ادراک برای تبیین اختلافات کافی نباشد .

عـامل فعـالیت در انجـام کار خود تنها به بازده نورم مراجعه نمی کند . بلکه **بازده هـای مـورد انـتظار** نیـز وجـود دارد . اطلاعـات عامل فعالیت خواه عمومی و خواه خصوصی باشد ، بازده های مورد انتظاری را در ذهن او پدید می آورد .

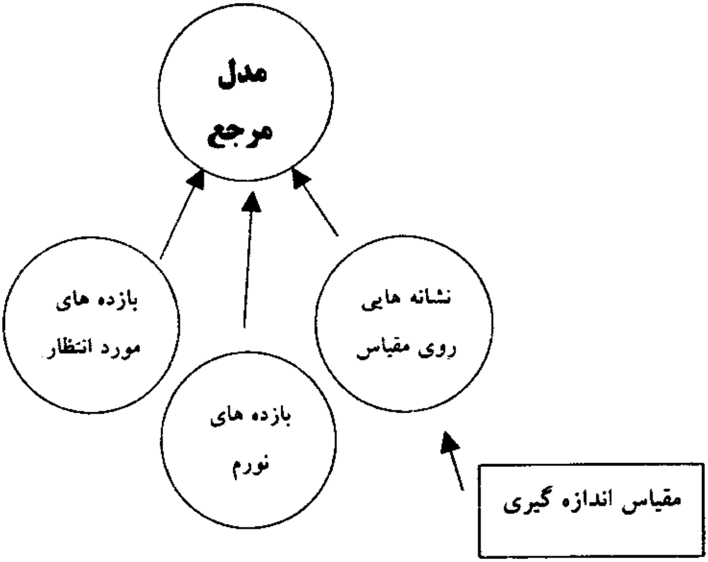
شاید مثالی به روشن تر شدن بحث کمک کند . امتحان یکی از موارد آشنای همه ماسـت .بـازده نورم وجود یک پاسخنامه کاملاً بی غلط یا متنی فصیح و روان است . امـا همیـن که اطلاعاتی از موضوع امتحان ، هدف امتحان ، زمان امتحان ، . . . روشن شـود ، بـازده ای مـورد انـتظار شـکل می گیرد . حتی بسیار تفاوت می کند که بدانیم شرکت کنندگان در چه پایه ای از تحصیلات هستند و یا چه کسی سوالها را تهیه کرده است .

اطلاعـات اولیـه کـه قـبل از انجـام بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی وجود دارند با اطلاعـاتی کـه ضـمن فعـالیت ایجاد می شوند که آنها را **اطلاعات تسلسلی** می نامیم تفاوت دارد .

سـومین عنصـر تشـکیل دهـنده مـدل مـرجع **مقیاس اندازه گیری** اسـت . این که مقیـاس اسـمی ، ترتیـبی ، فاصله ای یا نسبتی باشد و مقیاس چگونه درجه بندی شده باشد ، می تواند تفاوت نشانه های انتخابی را نزد عاملان فعالیت ایجاد کند .

در جـه بندی مقیاس می تواند دو ارزشی – رد یا قبول – یا صد قسمتی باشد . به کارگیری متر فلزی یا متر پارچه ای و چگونگی درجه بندی هریک اثر گذار است . در حمـل سیمان این که پاکتی باشد یا با ماشینهای چند تنی ، عامل فعالیت متفاوت عمل می کند .

بـا ایـن اطلاعـات، مـدل مـرجع از بازده های نورم ، بازده های مورد انتظار شکل می گیرد .



انتظارات عامل فعالیت :

از اواخـر دهـه ۱۹۵۰ بـرنامه های پژوهشی برای بررسی اثر انتظارات یک شخص دربـاره دیگـران بـا روشهای علمی آغاز شد .نتیجه اصلی از این برنامه های تحقیقاتی ایـن بـود که آزمایشگران می توانند نفوذ اجتماعی ظریف و غیر عمدی بر آزمودنیهای خـود اعمـال کنـند[۲۹] . تـا جـایی کـه امـروز تاثیر انتظارات بر تصمیم گیریها تصادفی محسوب نمی شود .

۱- عـاملان بازرسی ، نظارت ، ارزشیابی ، بسته به اطلاعات قبلی که در مورد فرد یا اشـیا دارنـد ، قضاوتهای متفاوتی دارند . این که عامل فعالیت مورد یا فرد را از

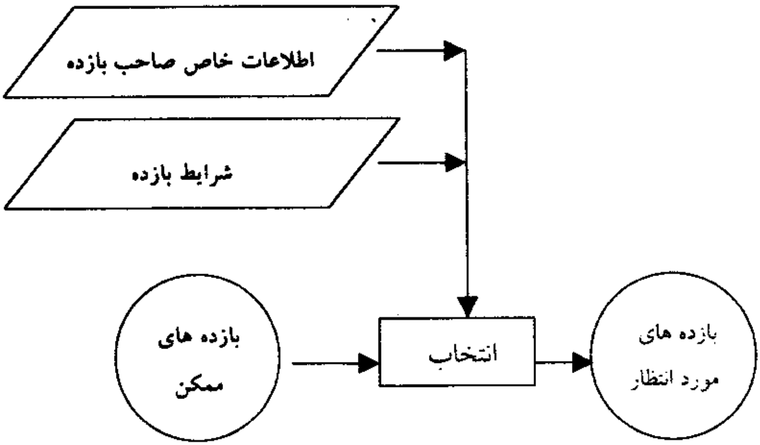
۲۷- بحثهای ارزنده ای در این مورد در عناوین مرتبط با **ادراک** در کتابهای روان شناسی و فصل هشتم کتاب "**روان شناسی اجتماعی آموزش و پرورش ، یوسف کریمی** " وجود دارد .

قبل چگونه بشناسد ، در انتظارات او تاثیر دارد . واحدی که تخلفات مکرر داشته است ، متفاوت از واحدی که سابقه حوبی دارد ، بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی می شود .

۲- اطلاعاتی که مربوط به موقعیت فرد ، شیئ ، برنامه ، . . . است ، در داوری عامل فعالیت تاثیرگذار است . موقعیت ، اطلاعاتی جدا از اطلاعات مربوط به فرد است . این که واحد مورد مطالعه در کجا قرار گرفته ، چگونه اداره می شود ، چه ساختاری دارد ، . . . همه موثر هستند و انتظارهایی را برای عامل فعالیت ایجاد می کنند . نکته حایز اهمیت در این است که عامل فعالیت بازده مورد انتظار خود را همسان با اطلاعات موقعیتی انتخاب می کند.

۳- اطلاعاتی که به طبقه اجتماعی – اقتصادی مربوط می شوند نیز بر بازده مورد انتظار عامل فعالیت تاثیر گذار است . این که فرد ، شیئ ، برنامه ، . . . به کدام طبقه اجتماعی – اقتصادی تعلق دارد بازده های مورد انتظار متفاوتی ایجادمی کند .

٤- اطلاعات مربوط به منشا قومی نیز می تواند بر بازده مورد انتظار عامل فعالیت تاثیرگذارباشد. این امور را بارها در زندگی روزمره تجربه کرده ایم. اگرقطعه ای را به سه گروه با عناوین ساخت آلمان ، ساخت آمریکای لاتین ، ساخت داخل معرفی کنیم ، قطعه به ظاهر ألمانی امتیاز بیشتری کسب می کند . با توجه به موارد فوق ، عامل فعالیت فقط بر اساس اطلاعات به دست أمده از فرد، شیئ ، برنامه ، سازمان ، . . به داوری نمی پردازد . بلکه بر اساس اطلاعات خود از فرد یا موقعیت و یا منشا و با تلفیقی از بازده های ممکنی که در تصور خود دارد ، بازده ای مورد انتظار را در ذهن می پروراند .



۵- گذشته از اطلاعات اولیه ، بازرسی ، نظارت و ارزشیابی فرایند هستند و در طول زمان جریان دارند . در فرایند این فعالیتها ، آثار نظم نیز می تواند ظاهر شود . این که واحد مورد مطالعه اولین مورد باشد یا در وسط یا در انتهای بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی قرار گیرد ، نتیجه متفاوت است . برای مثال همواره اولین واحدی که مورد بازرسی یا نظارت یا ارزشیابی قرار می گیرد ،گرفتار سخت گیری عامل فعالیت می شود . زیرا عامل فعالیت آن واحد ها را با مدل مرجع می سنجد . به تدریج با ادامه فعالیت ، اطلاعاتی که از بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی واحد های قبلی به دست می آید ، مدل مرجع را تغییر می دهد .

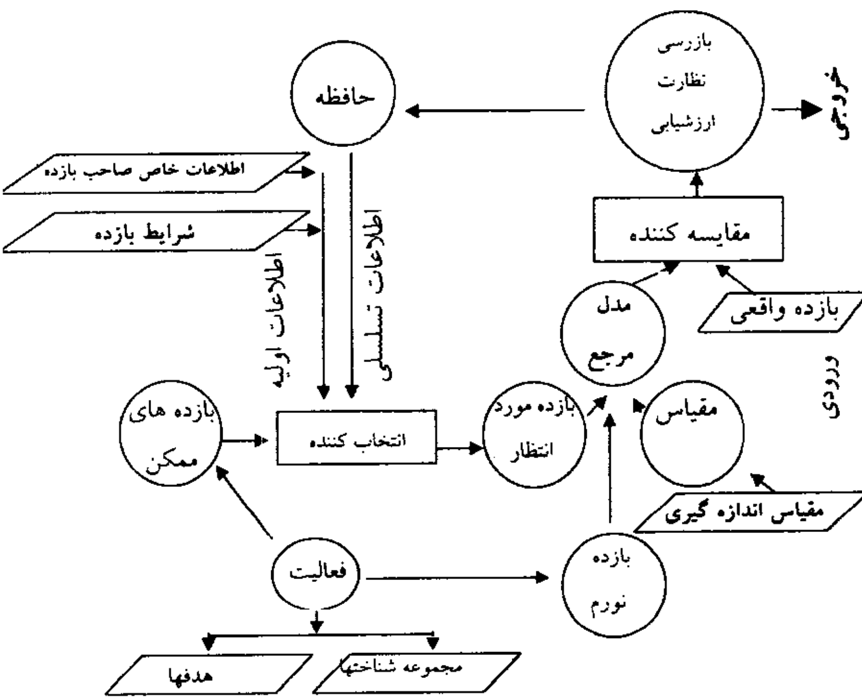
۶- گذشته از نظم ، برخی از واحد ها به صورت لنگر عمل می کنند . در روان شناسی ادراک ، لنگر عبارت است از **استثنایی ترین ارتباط بین یک شیئ و یک طبقه پاسخ** . یک واحد بسیار مطلوب و یا بسیار نامطلوب می تواند به صورت لنگر عمل کند فرض کنید سه واحد "الف" و "ب" و "ج" به ترتیب عالی ، متوسط و بسیار بد وجود دارند . عامل فعالیت در جریان مطالعه با واحد "الف" یا "ج" مواجه می شود . این دو واحد به دلیل وضعیت خود در مدل مرجع عامل فعالیت اثر می گذارند. اگر واحد "متوسط" پس از واحد عالی مورد

مطالعـه قرار گیرد ، کمتراز متوسط داوری خواهد شد و اگر پس از واحد بسیار بد قرار گیرد ، بیشتر از آن که هست داوری می شود . اثر واحدهای بسیار عالی و بسیار بد به تدریج کم خواهد شد .

نظـم و لـنگر ، اثرات تقابلی تسلسل و اطلاعات اولیه اثرات **همسان سازی** ایجاد می کنند و بازده مورد انتظار و در نتیجه مدل مرجع عامل فعالیت را تغییر می دهند.

بـا اسـتفاده از نمـودار زیـر کـه از نوازه و کاورنی اقتباس شده است ، مدلی برای شکل گیری فرآیند ذهنی تحلیل توسط بازرس ، ناظر یا ارزشیاب تعریف می شود .

دراین طرح تمثیلی : اعمال به صورت مستطیل ، نتایج حاصل به صورت دایره ، و ورودیهای فرآیند به صورت متوازی الاضلاع نمایش داده شده اند .



مروری بر ادراک

اطـراف مـا سرشـار از محـرکهای حسـی اسـت . صداها ، تصاویر ، بوها ، اشیاء ، مـناظر ، . . . وجـود دارنـد و ما بدون آشفتگی قادر به پردازش گزینشی و سازماندهی شده آنها هستیم . فقط برای لحظه ای تلاش کنید تا صداهای پیرامون خود را فهرست کـنید . اگـر قـرار بود در تمامی روز صدای ساعت ، پنکه ، بخاری ، اتومبیلها ، . . . را ادراک کنیم ، بی گمان دچار مشکل می شدیم .

مـا قادر هستیم تا از اطلاعات نامربوط ، غیرلازم و آزار دهنده پرهیز کنیم . گذشته از ایـن گزیـنش ، به این محرکها معنی می دهیم . این فرآیند که ادراک نامیده می شود به عوامل زیادی بستگی دارد که به اجمال اشاره ای به آنها می شود . هر یک از آنها را به صورتی قبلا تجربه کرده اید

- محرکهای آشنا زودتر ادراک می شوند .
- چیـزهایی را کـه بـه آنهـا عاطفـه شـدید تـر داریم ، سریعتر از محرکهای خنثی بازشناسی می کنیم .
- احتمال پذیرش یا مثبت ارزشیابی شدن چیزهای تکراری بیشتر است .
- نیازهـا ، تجربه های قبلی و فعلی ادراکهای ما را تحت تاثیر قرار می دهد . برای مـثال اگـر روزی اتومبیل سبزرنگ خریداری کنید احساس خواهید کرد به یکباره تعداد این رنگ اتومبیل افزایش یافته است .
- شـدت محـرک ، احـتمال ادراک چیـزی را افـزایش مـی دهد . صداهای بلند ، بوهای تند ، آژیرها و . . . این ویژگی را دارند .
- حـرکت در افـزایش احـتمال ادراک موثـر اسـت . در یک جمع چند صد نفری کسـی که دست بلند می کند و یا پارچه ای را تکان می دهد ، احتمال دیده شدن خود را افزایش می دهد .
- اشیاء دارای اندازه یا حجم بزرگ زودتر از اشیاء کوچک ادراک می شوند .

- محیط مادی ادراک را تحت تاثیر قرار می دهد .
- سن ، شغل ، نژاد ، دین ، . . . تاثیرگذار هستند . ما برچسبهایی را به افراد یا اشیاء نسبت می دهیم . داوریهای متفاوت درباره تواناییهای جوان و پیر داریم . یا صفاتی را به آمریکایی ، انگلیسی ، اسکاتلندی ، آلمانی ، . . . نسبت می دهیم.
- موقعیتی که در آن قرار داریم ، این که در چه مکان یا مقامی قرارداریم یا فرد مقابل در چه مکان یا مقامی قرار دارد ، عامل موثری است .

اطلاعات و موضوع بازرسی ، نظارت و ارزشیابی

آنچه که تاکنون محور بحث قرار گرفت ، شکل گیری مدل مرجع و تاثیرهای تقابلی و تسلسلی در مدل مرجع بود . اما رفتار ، شیئ ، سازمان یا برنامه ای که فعالیت روی آن صورت می گیرد ، دارای ویژگیهایی است که باید آنها را نیز در روند بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی مورد توجه قرار داد .

۱- نمونه برداری اطلاعاتی : رفتار ، شیئ ، سازمان یا برنامه مورد بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی مثل هر محرک دیگر ، منبعی از اطلاعات است و بازرس یا ناظر یا ارزشیاب برای شناخت آن نمی تواند به تحلیل کامل و ادراک همه محرکها بپردازد بلکه از طریق جستجوی شاخصهایی که مناسب به نظر می رسند به فعالیت خود اقدام می کند . بنابراین نمونه ای غیر تصادفی از اطلاعات برداشته می شود . به عبارتی گزینش و سازماندهی اطلاعات خاصی صورت می گیرد که عوامل موثر در آن را در بحث ادراک مورد توجه قرار دادیم .

۲- تفاوت معیارهای واقعی و معیارها در عمل : معیارها دارای **اهمیت نسبی** هستند . فردی که می خواهد چیزی را خریداری کند ، حداقل در انتخاب او دو معیار مرغوبیت و قیمت دخالت می کند . همین امر در فعالیتهای مورد نظر ما نیز وجود دارد .

نکته دیگر **استقلال یا وابستگی** معیارها است . گذشته از اهمیت ، هر معیاری

مـی توانـد وابسـته به یا مسقل از معیارهای دیگر باشد . حداقل در مورد تصحیح بـرگه هـای امـتحانی نشـان داده شـده اسـت کـه مصـححان معیارها را مستقل از یکدیگر مورد استفاده قرار نمی دهند .(نوازه و کاورنی ، صفحه ۱۱٦)

گذشـته از مـوارد یادشده ، بین معیارهایی که داوران اظهار می دارند و معیارهایی کـه به کار می گیرند نیز تفاوت وجود دارد . اگرچه در دوره های آموزشی تلاش بسـیاری بـرای هماهنگی و یکنواخت کردن بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی صورت می گیرد ، اما شاهد عدم به کارگیری یا به کارگیری ناقص هستیم .

۳- شاخصـهای مثبت و شاخصـهای مـنفی : بـه نظـر مـی رسـد بازرس ، ناظر یا ارزشیاب به موقعیتهای خطا بیشتر توجه دارند . یعنی جمع آوری اطلاعاتی که در اقـلیت است . مثال آشنا برای همه نمره گذاری ورقه دیکته است . حال اگر جسـتجوی شاخصهای مثبت مورد توجه قرار گیرد ، عامل فعالیت مقیاس را در مسـیر مخـالف مسیر قبلی به کاربرده است . در این که دو شیوه تفاوت دارند ، بحثی نیست اما بررسی آثار نوع جمع آوری شاخصها نیازمند مطالعه و پژوهش بیشتر است .

در ایـن مـورد ویژگیهای شخصیتی بازرس یا ناظر یا ارزشیاب نیز مطرح است. در بخـش دوم بـه ایـن دسـته از عوامل اشاره کردیم . مثال آشنای نیمه خالی و نیمه پر لیوان از این مورد است .

۴-جایگـاه شـاخص مـنفی : زمانی که بازرس یا ناظر یا ارزشیاب با چند شاخص مـنفی مواجـه می شود بسته به این که در چه مرحله ای از فعالیت خود باشد ، نـتیجه تفـاوت مـی کـند . معمـولاً وجود شاخصهای منفی در ابتدای کار تاثیر بیشتری از مشاهده همان شاخصها در آخر کار دارد .

پرسشهایی برای بحث

- برای یک داور سوت زدن یک بازی دوستانه ، دسته دوم و . . .و بازی نهایی بین

دو نیم یکسان است ؟ آیا کشور یا سطح بازیکنان تاثیر دارد ؟

- بازرسی ، نظارت از یک واحد را – هرکدام که به حوزه کاری شما نزدیک تر است – در نظر بگیرید . با مثالهای عینی و بر اساس مدل داده شده مطالب این بخش را تحلیل کنید .
- در این که مسائل مربوط به روان شناسی بازرسی یا نظارت یا ارزشیابی وجود دارد بحثی نیست . به راحتی می توانیم برای دیگران فهرستی از مصادیق آن تهیه کنیم . چگونه است که در پذیرش این موارد درباره خودمان مقاومت می کنیم؟
- قبل از اعزام گروه برای بازرسی یا نظارت یا ارزشیابی ملاکها و معیارهایی را که مورد توجه قرار خواهند داد جویا شده و ثبت کنید . ضمن یا پس از خاتمه فعالیت با دوستان خود درباره به کارگیری معیارها بحث کنید .
- موردی فرضی تهیه کنید و از همکاران خود بخواهید تا براساس اطلاعاتی که به آنها می دهید ، گزارش نهایی خود را ارائه کنند .

بخش هشتم
چند تدبیر

عنصر مهم بازرسی ، نظارت و ارزشیابی انسان است و انسانها متفاوتند .بخشی از زیبایی فعالیتهای انسانی در این تفاوتهاست . درک بهتر و وجود دانش لازم ، یافته هایی را در پی دارد که کمتر از اکتشاف نیست .

شاید با این همه منابع خطا ، بازرسی ، نظارت یا ارزشیابی فعالیتی غیرقابل اعتماد به نظر برسد . این امر درصورتی درست است که تدابیری برای مهار خطاها اتخاذ نشود .

حتی در مواردی که فعالیت بازرسی یا نظارت به دستگاهها و رایانه ها سپرده شده است ، در پشت برنامه انسان وجود دارد و در تصمیم گیری نیز انسان مطرح است و رایانه ها بدون انسان معنی و مفهوم ندارند . آنها کارهای تکراری ، وقت گیر ، دقیق ، . . . را انجام می دهند .

در بخشهای قبل بسته به مورد ، رهنمودهایی داده شده است لذا از تکرار آنها پرهیز می شود و تلاش خواهد شد تا به محورهای کلیدی اشاره شود.

- برنامه ریزی برای هر نوع فعالیتی یک ضرورت است و موضوع مورد بحث ما از این امر مستثنی نیست .
- بدون نظام اجرایی و نظام اطلاعاتی این فعالیتها کاری نمایشی خواهد بود .
- دانش فنی مربوط به موضوع فعالیت و دانش فنی مربوط به بازرسی و نظارت و ارزشیابی برای عامل فعالیت یک ضرورت است . در حالی که در صنعت و

پزشکی حساسیت براین است که حتماً بازرس یا ناظر یا ارزشیاب دارای توانمندیهای فنی و تخصصی باشد ، این امر در علوم اجتماعی مورد کم توجهی قرار می گیرد .بسیار مشاهده می شود فقط با اتکا به آموزشهای کوتاه مدت ویا کار تجربی ، فرد یا افرادی برای این دسته از فعالیتها اعزام می کنند .

• آموزش مناسب و مرتبط کارایی و اثربخشی فعالیت را افزایش می دهد .

• آگاهی و شناخت منابع خطا برای عامل فعالیت ضروری است . زیرا مهم ترین کسی که می تواند به مهار خطاها اقدام کند ، عامل فعالیت است . صرفه جویی ناشی از این آگاهیها بیش از نظامهای بازنگری است و از دوباره کاریها جلوگیری می کند .

• شخصیت عامل فعالیت از عوامل تاثیر گذار است . بخشی از ادراک او از این ناحیه متاثر است . در گزینش و به کارگماری این افراد باید حساسیت نشان داد

• برای تنظیم و طراحی ابزارهای جمع آوری اطلاعات باید سرمایه گذاری صورت گیرد . صرفه جوییهای که از اطلاعات مناسب و بجا حاصل می شود با هزینه های سرمایه گذاری قابل مقایسه نیست .

• مصاحبه ها ساخت دار طراحی شوند .

• اطلاعات مربوط به مشاهده ها توسط سیاهه های (فرمهای) مناسب جمع آوری گردد .

• تعدد مشاهده گران تا اندازه زیادی خطاها را کاهش می دهد . مناسب این است که هر مشاهده گر مستقل از دیگران به مشاهده بپردازد .

• تعاریف جامع و مانع و بدون ابهام و طبقه بندیهای بدون همپوشی در کاهش تفسیرهای شخصی موثر است .

• بررسی روایی ، اعتبار و عینیت برای همه ابزار ها لازم است . میزان خطای ابزارهایی که دارای گزارش اعتبار و روایی هستند قابل محاسبه و بررسی است و

اجازه اصلاح نتایج را می دهد .

- ●ترکیبی از پرسشهای عینی و ذهنی مفید است .
- ●بدون یادداشت و ثبت مطمئن باشید که فعالیت نمایشی است .
- ●برقراری ارتباط مناسب ، دستیابی سریعتر به اطلاعات را در پی دارد .
- ●همیشه فرصت برای سرزنش و تهدید وجود دارد .
- ●اگرایجاد بهبود و نفع آتی هدف است، ثبت و گزارش داده ها را فراموش نکنید.
- ●به خاطر داشته باشیم که اطلاعات می تواند در داوری ما اثر گذار باشد لذا تا جایی که ممکن است به هنگام جمع آوری اطلاعات از تفسیر پرهیز کنیم .
- ●همیشه اولین واحدی که بازرسی یا نظارت یا ارزشیابی می شود ، مواجه با سختگیری است .
- ●مراقب واحدهای لنگر باشید . این واحدها ، موجب تغییرات مهمی در تصمیم گیری می شوند . می توان آنها را استثنا فرض کرد .
- ●ملاکهای عملی و واقعی تفاوت دارند . با تدوین دقیق معیارها این دو را به هم نزدیک کنید .
- ●به خاطر داشته باشیم که خطا احتناب ناپذیر است . تلاش کنیم که خطا نظام دار نباشد .

ملاحظات سیاسی

بازرسی ، نظارت و ارزشیابی به دلایل مختلف به اجرا گذاشته می شوند . استفاده از این فعالیتها به دلایل سیاسی نیز طبیعی است . گاهی نیز عوامل دیگر به نتیجه فعالیت رنگ و بوی سیاسی می دهند و یا فشارهای سیاسی بر عامل فعالیت احساس می شود .

بهترین کار برای عاملان فعالیت که با فشارهای سیاسی مواجه می شوند ، انجام کار به صورت منصفانه ، بی غرض و شایسته است .

امـا مساله به اینجا ختم نمی شود . عامل فعالیت باید اثر احتمالی گزارش خود را مـورد توجه قرار دهد . ممکن است فشارهایی روی مجریان برنامه یا افراد وجود داشته باشد ویا افرادی مایل باشند نتیجه خاصی به دست آید . اینها مطالبی نیست کـه همیشـه بتوان به سادگی آنها را مطرح کرد و یا اثبات نمود . لذا ارائه گزارش در چـنین شرایطی ، موجی از مقاومت برای رد کردن اعتبار و روایی مطالعه ایجاد می کند . برای مقابله با عوامل سیاسی اتخاذ تدابیر زیر موثر است :

- ارائه گزارشهای مرحله ای و بهنگام
- ارائه گزارشهای شفاهی

مـزیت ایـن دو شـیوه در ایـن اسـت کـه اگـر عنصر غافلگیر کنندگی یافته های فعالیت را از بین نبرد ، حداقل آن را کاهش خواهد داد (ولف، صفحه۲٤۸) .

رعایت اصول اخلاقی در تصمیم گیری

اگـر تصـمیماتی کـه در زمان کنونی گرفته می شود به مسائل اخلاقی توجه نکنند ایـن تصـمیمات نـاقص خواهـند بـود . سه معیار تصمیم گیری اخلاقی : نفع جامعه ، توجـه و تـاکید برحقوق افراد جامعه و رعایت عدل و انصاف است . (رابینز ، صفحه ۲٤۳)

عنوان و متن فوق از کتابی نقل شده که مربوط به فرهنگ و نظامی دیگر است . اما بـه نظـر مـی رسـد حداقل در عنوان توافق قاطعی داریم و همه به نحوی با آن درگیر هستیم .

یـک بازرس به هنگام مشاهده تخلف ، شواهد دیگری هم دریافت می کند که اورا در تصمیم گیری برای صدور سیاهه تخلف مردد می سازد . چیزهای به ظاهر ساده ای چـون نـادانی و پشیمانی جدی ، شرایط نامناسب کسب یا فروشنده یا ..... از تجربیات بازرسان است .

یـک کارمند همین شرایط را به نحوی در انجام کارش دارد . - : آیا ضرورتی دارد

گزارش آماده ای را که مهلت آن دو روز دیگر است ، امروز ارائه کنم ؟

توزیـع پـاداش بیـن افراد زیر مجموعه و یا نمرات ارزشیابی از دغدغه های عادی سرپرستان است .

سود در اقتصاد ، عامل تعیین کننده ای است و بازی با عرضه می تواند در آن موثر واقع شود . حذف رقیب یا افزایش قیمت . . . ! . در جایی سود پول (بهره) یک ابزار قوی است و در جایی دیگر امری حرام شمرده می شود .

در بسـیاری موارد قضاوت درباره اخلاقی یا غیر اخلاقی بودن تصمیم ، به سادگی میسر نیست . به راستی چه عواملی منجر به تصمیم نهایی خواهد شد ؟ فرد یا محیط؟

بحـث فرد یا محیط هنوز پاسخ نهایی را نیافته ، در هر دوره ای نظریه پردازان کفه را بـه نفـع یکی سنگین کرده اند و به نظر می رسد که این روند ادامه خواهد داشت . اما در این که هردو موثرند توافق وجود دارد .

ورود بـه مباحث نظـری در حوصله این مجموعه نیست . اما به صورت مشهودی دیـده ایـم کـه پذیـرش یـک خانم با حجاب در کشوری به عنوان نماینده مجلس ، یا اسـتفاده از روسـری در کشوری منع و یا نفی شده که نشانه تفاوتهای فرهنگی است . در حـالی کـه مـراد و مـنظور از " محیـط سازمانی : نوع پنداشت یا برداشتی است که شـخص از انـتظارات سـازمان دارد . بخشنامه ها ، رفتار مقامات ارشد سازمان ، انتظار واقعـی از عمـلکردها ، ارزیـابی از عمـلکردها ، ارتقـای مقـام ، تنـبیهات علـنی برای خلافکـاران از عوامـلی هستند که در محیط سازمان قرار دارند و می توانند در رعایت اصـول اخلاقـی (بـه هـنگام تصمیم گیری) اثرات زیادی بگذارند . (رابینز ، صفحه ۲٤٦) .

دانـش افـزایی در آمـوزش و پـرورش یا یک سازمان یا موسسه دلخواه را در نظر بگیـریم . تصـمیم به مشارکت و حضور در برنامه های دانش افزایی را چگونه داوری می کنیم ؟ آیا در مواردی چون " رونویسی " و حتی حالت مذمومش " تقلب " در این

دو حوزه ، داوری یکسان داریم ؟ همین امر در بازار و تخلفات وجود دارد .

در تعریف محیط سازمانی ، " برداشت و پنداشت شخص " از ارکان است . این که کانون کنترل فرد درونی یا بیرونی و یا از نظر رشد اخلاقی در چه مرحله ای باشد در تصمیم گیری اخلاقی (یا غیراخلاقی) او موثر است .

پاسخهای یک متخلف را در نظر بگیرید . ": نمی دانستم ، متوجه نشدم ، اشتباه کردم و . . . " بیانگر کنترل درونی و " : به ما این طور گفته اند ، مقصر کارمندم است ، شرایط بیرونی این گونه به ما تحمیل کرده است و . . . " کنترل بیرونی است .

هویدا در هنگام دفاع از خود ، تصمیم گیرنده را شاه می دانست و خود را دستور گیرنده ، و رحیمی فرماندار نظامی ، به سوگندی که برای وفاداری به سلطنت خورده بود اشاره می کرد و هیچکدام قبل از محاکمه و عوض شدن شرایط ، در تصمیم خود چنین روزی را پیش بینی نمی کردند ! **روز حساب** .

در اکثر مثالهای مطرح شده اگر مواخذه در پی باشد ، معمولاً اسناد بیرونی است و اگر تایید یا موفقیت پیش آید ، اسناد درونی خواهد بود . به هرحال این موارد به نتایج تصمیم توجه دارد .

مشکل زمانی مطرح می شود که به هنگام تصمیم گیری ، از غیراخلاقی بودن تصمیم آگاهی وجود دارد ، اما تصمیم اتخاذ می شود .

در شرایط عادی ، خلبانانی که بمب اتمی را بر هیروشیما رها کردند ، سران نازی در اردوگاهها ، در غیر اخلاقی بودن کشتار جمعی تردید نداشتند ، اما هر دو عمل صورت گرفته است .

متغیر جدیدی را وارد بحث می کنیم . **موقعیت تصمیم گیری** . این که فرد به هنگام تصمیم گیری در چه موقعیتی قرار دارد ، در اخذ تصمیم - حتی غیر اخلاقی - حائز اهمیت است .

چند مثال اخیر را شاید خیلی دور از خود ببینیم ، مثال " تقلب " را در طول

زندگی – از مدرسه تا اجتماع – شنیده و یا مشاهده کرده ایم . شاید هم تجربه و ارتکاب آن را دیده باشیم . با مراجعه ای به ذهن خود می توانیم فهرستی از تصمیم های غیر اخلاقی که برای آنها مرتکبانی وجود دارد ، تهیه کنیم .

این دسته از تصمیمها بسیار نگران کننده اند . زیرا گذشته از اثرات فردی ، بر محیط سازمانی و نهایت فرهنگ تاثیر می گذارند و چرخه ایجاد می کنند . در همان مثال فرضی " تقلب " ، دانش اموز در صورت موفقیت آن را تکرار خواهد کرد ، دیگران از او تقلید خواهند کرد و یک یادگیری رخ خواهد داد .

در بزرگسالان نمود آن به موقعیت و جایگاه فرد بستگی دارد . اگر مرتکب تخلف از ابعاد فرهنگی ، اجتماعی یا اقتصادی جایگاه پایینی داشته باشد، معمولاً اسناد ناظران بیرونی است . این دسته از مرتکبان به ندرت مورد تقلید دیگران قرار می گیرند . اما اگرمرتکب از ابعاد فرهنگی ، اجتماعی یا اقتصادی جایگاه بالاتری داشته باشد، اسناد ناظران درونی است . به این معنی که فرد مرتکب را منشاء تصمیم غیر اخلاقی می دانند و سایر توانمندیهای اورا زیر سوال می برند ، از او سلب اعتماد می کنند و متاسفانه الگو و سرمشقی برای محیط سارمانی می شوند و ایجاد چرخه ای می کنند که جز شکستن ، سرانجامی برای بازسازی ندارد .

تجربه بشری متعلق به فرد یا کشور خاصی نیست . افتضاح نیکسون ، کلینتون ، مساله صدر اعظم ألمان ، مشکلات رییس جمهور فرانسه و ... همه در پیش روی ما است .

باید از خود بپرسیم که : هریک از ما تا چه اندازه تصمیم غیر اخلاقی داشته ایم؟ حتی به اندازه یک سرزنش و یا شوخی بیجا !. پاسخها و گاهی توجیه های ما حداقل می توانند منبع کنترل ما را برای خودمان روشن کند .

ضمائم

فهرست منابع : الفبایی

اتکینسون ، ریتا ال و اتکینسون ، ریچارد س و هیلگارد ، ارنست ، زمینه روان شناسی ، گروه مترجمان ، انتشارات رشد ، ۱۳۷۰ ، چاپ سوم .

احمدی ، سید علی اکبر ، روشهای موثر انتقاد سازنده ، مجله تدبیر ، شماره ۱۱۱ ، اردیبهشت ۱۳۸۰ ، صفحات ٦٨ -- ٦٤ .

اوپنهایم ، ا.ان ، طرح پرسشنامه و سنجش نگرشها ، مترجم مرضیه کریم نیا ، معاونت فرهنگی آستان قدس ، ۱۳٦۹ ، چاپ اول .

آلن ، مری جی و ین ، وندی ام ، مقدمه ای بر نظریه های اندازه گیری (روان سنجی) ، ترجمه علی دلاور ، ناشر سمت ، ۱۳۷٤ .

آناستازی ، ا ، روان آزمایی ، ترجمه محمد نقی براهنی ، انتشارات دانشگاه تهران ، ۱۳۷۹ ، چاپ چهارم .

آیسنگ ، هانس ج ، کاربردهای بجا و نابجای روان شناسی ، ترجمه نجفی زند و شریفی ، ناشر مترجمان ، ۱۳٦۹ .

ایزدی یزدان آبادی ، احمد ، مدیریت تعارض ، دانشگاه امام حسین ، ۱۳۷۹

بولا ، هـ س ، ارزیابی آموزشی و کاربرد آن در سواد آموزی تابعی ، ترجمه عباس بازرگان ، مرکز نشر دانشگاهی ، ۱۳٦۲ .

ثراندایک، رابرت ال، روان سنجی کاربردی ، ترجمه حیدرعلی هومن ، انتشارات دانشگاه تهران ، ۱۳٦۹ .

دوورژه ، موریس ، روشهای علوم اجتماعی ، ترجمه خسرو اسدی ، انتشارات امیرکبیر ، ۱۳۷۵ ، چاپ سوم .
رابینز ، استیفن پی ، رفتارسازمانی ، مترجمان علی پارساییان و محمد اعرابی ، دفتر پژوهشهای علمی .
راج ، دس ، روشهای نمونه گیری ، مترجمان ابوالقاسم بزرگ نیا ، و مجتبی حسینیون ، آستان قدس ، ۱۳٦٦ .
ساعتچی ، محمود ، اصول و فنون اجرای مصاحبه ، انتشارات امیرکبیر ، ۱۳۷٤ ، چاپ دوم .
سیف ، علی اکبر ، روشهای اندازه گیری و ارزشیابی آموزشی ، نشر دوران ، ۱۳۷٦ ، ویرایش دوم .
سیگل ، سیدنی ، آمار غیر پارامتری برای علوم رفتاری ، ترجمه یوسف کریمی ، دانشگاه علامه طباطبایی ، ۱۳۷۲ .
شریفی ، حسن پاشا ، اصول روان سنجی و روان آزمایی ، انتشارات رشد ، ۱۳۷۳ ، چاپ دوم .
کارت رایت ، کارول آ و کارت رایت ، فلیپ جی ، پرورش مهارتهای مشاهده ، ترجمه ولی ا... نعمتی ، انتشارات رشد ، ۱۳۷۷ .
کافمن، راجر و هرمن ، جری ، برنامه ریزی استراتژیک در نظام آموزشی ، مترجمان ، فریده مشایخ و عباس بازرگان ، انتشارات مدرسه ، ۱۳۷٤ ، چاپ اول.
کرلینجر ، فرد ان ، مبانی پژوهش در علوم رفتاری ، مترجمان حسن پاشا شریفی و جعفر نجفی زند ، ۱۳۷٦ . جلد دوم .
کریپندورف ، کلوس ، تحلیل محتوا ، مبانی روش شناسی ، مترجم هوشنگ نایبی ، انتشارات روش ، ۱۳۷۸ ، چاپ اول .
کریمی ، یوسف ، نگرش و تغییر نگرش ، نشر ویرایش ، ۱۳۷۹ .

کورمن آبراهام ک ، روان شناسی صنعتی و سازمانی ، مترجم جسین شکرکن ، انتشارات رشد ، ۱۳۷٦ ، چاپ دوم .

کول ، کریس ، کلید طلایی ارتباطات ، ترجمه محمد رضا آل یاسین ، انتشارات هامون ، بهار ۱۳۷۹ ، چاپ پنجم .

گتزلز ، ج دبلیو ، روان شناسی اجتماعی آموزش و پرورش ، ترجمه و تالیف یوسف کریمی ، نشرویرایش ، ۱۳۷۵ ، چاپ دوم .

گنجی ، حمزه ، روان شناسی تفاوتهای فردی ، انتشارات بعثت ، ۱۳۷۰ ، چاپ دوم .

میچل ، ترنس آر ، مردم در سازمانها ، زمینه رفتار سازمانی ، ترجمه حسین شکرکن ، انتشارات رشد ، ۱۳۷۷ ، چاپ دوم .

میلر ، کاترین ، ارتباطات سازمانی ، ترجمه آذر قبادی ، سازمان مدیریت صنعتی ، ۱۳۷۷ .

نبوی ، عزیز ، مقدمه ای بر روش تحقیق در علوم اجتماعی ، انتشارات فروردین ، ۱۳٦۹ ، چاپ هفتم .

نوازه ، ژرژ و کاورنی ، جان پل ، روان شناسی ارزشیابی تحصیلی ، ترجمه حمزه گنجی ، انتشارات اطلاعات ، ۱۳٦٤ .

هاشمی پرست ، سیدمقتدی ، آمار و احتمال در مهندسی و علوم ، انتشارات دانشگاه فنی و مهندسی ، ۱۳٦٦

هارجی ، اون و ساندرز ، کریستین و دیکسون ، دیوید ، مهارتهای اجتماعی در ارتباطات میان فردی ، ترجمه خشایار بیگی و مهرداد فیروزبخت ، انتشارات رشد ۱۳۷۷ .

هومن ، حیدرعلی ، اندازه گیریهای روانی و تربیتی و فن تهیه تست ، نشر سلسله ، ۱۳٦۸ ، چاپ چهارم .

هومن ، حیدر علی ، شناخت روش علمی در علوم رفتاری ، نشر پارسا ، ۱۳۷۳ ، چاپ اول .

ولف ، ریچارد ، ارزشیابی آموزشی ، مبانی سنجش و توانایی و بررسی برنامه ، ترجمه علیرضا کیامنش ، مرکز نشر دانشگاهی ، ۱۳۷۵ ، چاپ دوم .

ویلز ، چگونه ارتباط برقرار کنیم ، ترجمه سید حمید اهل سعادت ، انتشارات حیان ، ۱۳۷۶ ، چاپ اول .

یاحقی ، محمد جعفر و ناصح ، محمد مهدی ، راهنمای نگارش و ویرایش ، انتشارات آستان قدس ، ۱۳۶۶ چاپ پنجم .

فهرست موضوعی

منتشر شده است

۱- گل های احمدی (دعای توسل)	محمد اسماعیل ناطق
۲- آتشکده های ایران	رضا مرادی غیاث آبادی
۳- طنز آوران جهان نمایش جلد ۵ -۱	داریوش مودبیان
۸- ساده سازی و اغراق و حرکت در طراحی حیوانات	علی کوثر احمدی
۹- خواهر کوچولو (۲)	مجتبی مهدی
۱۰- گل های حسینی (زیارت عاشورا)	محمد اسماعیل ناطق
۱۱- بم پور در سپیده دم تاریخ	ناصر زورقی
۱۲- رنگ آمیزی کودکان	عطاءالله ابراهیمی
۱۳- زنان نامدار جهان	زهرا شوهانی
۱۴- فرهنگ استاد ، شرح واژگان گزیده ی آثار مکتوب استاد شهید مرتضی مطهری	مهدی خلینیان
۱۵- کاپانچی (حرکت شناسی مفاصل تنه و ستون فقرات)	دکتر علی قلی سبحان
۱۶- دانستن این همه سکوت از سری مجموعه آثار هنرمندان معاصر ۴	محمد رضا رحمانی
۱۷- بانوی اردیبهشت از سری مجموعه آثار هنرمندان معاصر ۳	محمد رضا رحمانی
۱۸- نارسایی های ویژه یادگیری	مریم باشعور لشگری
۱۹- مفاهیم پایه در جنین شناسی	دکتر علی قلی سبحانی
۲۰- حلیه المتقین	محمد باقر مجلسی

روان شناسی و مدیریت :

Introduction to Audit , Supervision , Evaluation

Arian Arani

First Edition , 2001

درآمدی بر بازرسی نظارت ار
ISBN: ۹٦٤٦٩٤٣٣٢٢
٦٠٨٩

قیمت : ۵۵۰۰ ریال